

Puhelinlangat laulaa – Puhelinpalveluiden odotusmusiikki käyttömusiikkina

Heikki Kokko

Tampereen yliopisto

Viestinnän, median ja teatterin yksikkö

Musiikintutkimuksen pro gradu -tutkielma

2016

TAMPEREEN YLIOPISTO

Viestinnän, median ja teatterin yksikkö

KOKKO, HEIKKI: Puhelinlangat laulaa – Puhelinpalveluiden odotusmusiikki käyttömusiikkina

Pro gradu -tutkielma, 64 s.

Ohjaaja: Meri Kytö

Musiikintutkimus

Maaliskuu 2016

Pro gradu -tutkielmani käsittelee puhelinpalveluiden odotusmusiikkia. Tutkielmani tarkoituksena on selvittää odotusmusiikin valinnan ja tuotannon perusteita sekä kartoittaa odotusmusiikin tyypillisiä musiikillisia piirteitä.

Tutkielmani aineisto koostuu odotusmusiikista vastaavien henkilöiden asiantuntijahaastatteluista sekä keräämistäni odotusmusiikkia sisältävistä äänitteistä. Tärkeimmät metodologiset tukeni aineistoa analysoidessani ovat Anahid Kassabianin jokapaikkaisen musiikin teoria sekä Barry Truaxin akustisen kommunikaatiomalli. Vertaan myös saamiani tuloksia amerikkalaisen taustamusiiikkia tuottavan Muzak-yhtiön lanseeraamaan ärsykeprogression arviointiperusteisiin.

Puhelinpalveluiden odotusmusiikki on hyvin tyypillinen esimerkki meitä ympäröivästä jokapaikkaisesta musiikista. Jokapaikkaisella musiikilla tarkoitetaan musiikkia, joka ei perustu sen esteettiseen arvottamiseen taidemusiikin tapaan, vaan sillä on oma tarkoituksensa osana käyttök kontekstiaan. Jokapaikkainen musiikki ympäröi arkeamme lähes kaikkialla, vaikkemme siihen aina kiinnittäisikään tarkempaa huomiota.

Puhelinpalveluiden odotusmusiikkina soitetaan sekä sitä tarkoitusta varten sävellettyä musiikkia että tunnettuja populaarimusiikin kappaleita. Vaikka tuloksissani on selkeästi havaittava ero näiden välillä, on niiden kesken myös huomattavia yhteneväisyyksiä. Kulttuurimme ohjaa myös odotusmusiikkia, jonka perusteella tietynlainen musiikki tuntuu odotusmusiikiksi sopivalta.

Taustamusiiikin tutkimus on saanut aiemmin osakseen tarpeetontakin ylenkatsomista, jonka johdosta sen saralla riittää vielä tutkittavaa. Puhelinpalveluiden odotusmusiikki on vielä toistaiseksi jäänyt musiikintutkimuksessa liian vähälle huomiolle ja yleensä se mainitaan ainoastaan muun taustamusiiikin yhteydessä lyhyesti. Puhelinpalveluiden odotusmusiikista on havaittavissa kuitenkin sille tyypillisiä ominaispiirteitä ja musiikin valintaa ohjaavat monet ainutlaatuiset osatekijät. Tämän perusteella puhelinpalveluissa soitettava odotusmusiikki tulisikin nähdä omana taustamusiiikin lajityyppinä.

Asiasanat: taustamusiiikki, jonotusmusiikki, muzak, funktionaalinen musiikki, jokapaikkainen musiikki

SISÄLLYSLUETTELO

1 JOHDANTO	1
1.1 Musiikkia puhelimessa odotuksen viihdykkeeksi.....	2
1.2 Musiikintutkimuksessa odotusmusiikin mentävä aukko	4
1.3 Tutkimuskysymykset ja tutkielman tavoitteet.....	5
2. TEOREETTINEN VIITEKEHYS	7
2.1 Vastakkainasettelua, ylenkatsomista ja väliinputoamista	7
2.2 Odotusmusiikki omana tutkimuskohteenaan.....	10
2.3 Taustamusikin terminologia	14
3. AINEISTO JA MENETELMÄT	17
3.1 Aineiston esittely.....	17
3.2 Tutkimusmenetelmät	19
3.2.1 Jokapaikkainen musiikki ja kuuntelu	20
3.2.2 Akustisen kommunikaation malli	22
3.2.3 Ärsykeprogressio	24
3.3 Analyysimenetelmät	25
4. ANALYYSI	28
4.1 Haastatteluaineiston analyysi	28
4.1.1 Funktiot	28
4.1.2 Valinta	32
4.1.3 Tuotanto.....	33
4.1.4 Asiakaskokemus	38
4.2 Musiikkianalyysi	40
4.2.1 Tempo	41
4.2.2 Harmonia ja rakenne	42
4.2.3 Soitinnus	48
4.2.4 Sanoitukset.....	50
4.2.5 Musiikin tunnettavuus	51
5. JOHTOPÄÄTÖKSET	54
5.1 Tulokset.....	54
5.2 Pohdintaa	57
5.3 Lopuksi	59
LÄHTEET	61

1 JOHDANTO

Puhelimen kaiuttimesta soi rauhallisella tempolla etenevä melodia katketen aina aika ajoin ystävälliseen ja toisaalta pahoittelevaan tiedotukseen, joka pyytää odottamaan linjalla vielä hetken. Minuutit kuluvat ja herää epäily, onko puhelimesta kuultava nauhoite jäänyt kiertämään kehää yhä uudelleen ja uudelleen. Olo on jo melko turhautunut ja odotuksen aikana kuultu melodia porautuu jo turhan syvälle tärykalvon läpi alati kiihtyvään mieleen. Lopulta puheluun vastaava asiakaspalvelija voi saada osakseen verbaalisen ryöpyn, joka muistuttaa kutakuinkin liian lämpimässä säilytetyn sampanjapullon avausta, jolloin korkki lähtee kuin tykin suusta laukaistuna levittäen sisällön jälkeensä pitkin pöytiä.

Edellä kuvattu asiakaskohtaaminen johtuu luonnollisesti puheluajan odotuksen tuottamasta turhautumisesta sekä epävarmuuden tunteesta odotusajan mahdollista kestoa kohtaan. Useimmat meistä ovat joskus turhautuneet puhelinpalvelussa jonottamiseen ja toisinaan myös siinä soitettuun odotusmusiikkiin. Yleensä puhelinpalveluun soittaessa asia koskee jotakin ongelmaa, joka tarvitsee ratkaisua. Tuolloin pienetkin ärsykkeet saattavat saada suuremmat vaikutukset, erityisesti mikäli ongelma ei ole johtunut omasta virheestä tai ongelman ratkaisemisella on kova kiire. Tavallisimmillaan tuo ongelma on ratkaistavana silloin, kun itsellä on siihen mahdollisuus, toisin sanoen useimmilla meistä työajan jälkeen iltapäivällä. Tuhansien asiakkaiden soittaessa samaan aikaan ei jonoilta asiakaspalveluissa voida toisinaan välttyä.

Tämä tutkielma käsittelee asiakaspalvelupuheluiden jonotustilanteessa soitettavaa odotusmusiikkia. Odotusmusiikki on intuitiivisesti sijoitettavissa osaksi taustamusiikin, muzakin perinnettä, mutta siinä on myös omia ainutlaatuisia piirteitään. Taustamusiikista on huomaamattamme tullut hyvin jokapäiväinen ilmiö ja puhelinpalveluiden odotustilassa soitettu musiikki on yksi esimerkki taustamusiikin monimuotoisista käyttöyhteyksistä. Musiikkia arvioidaan usein sen esteettisten ominaisuuksien perusteella, mutta taustamusiikin lähtökohta on musiikin käytännöllisissä sovelluksissa. Taustamusiikista käytetäänkin toisinaan hyvin osuvasti käyttömusiikin käsitettä.

Tässä johdantokappaleessa esittelen odotusmusiikkiin liittyviä yleisiä käsitteitä sekä perustan sen tutkimuksellisen lähtökohdan. Erittelen johdantokappaleen lopuksi myös tarkemmat tutkimuskysymykset, joihin pyrin tämän tutkielman puitteissa vastaamaan sekä selvennän tämän tutkielman taustalla vaikuttaneita syitä, jotka kannustivat minua tähän aiheeseen perehtymään.

1.1 Musiikkia puhelimesta odotuksen viihdykkeeksi

Puhelinpalveluissa on erilaisia tapoja täyttää puhelujonoista johtuva odotuksen tila, ja musiikki on yksi yleisimmin käytetyistä ratkaisuista. Jonottaessa kuultava musiikki ei soi siinä sattumalta, vaan sillä on oma tarkoituksensa asiakkaalle. Puhelinpalvelun musiikin voidaan ajatella olevan tietynlaista äänisuunnittelua asiakaspalvelupuheluiden odotuksen tilan täytteeksi. Yhtäläillä verrattavaa äänisuunnittelua toteutetaan esimerkiksi kauppakeskuksissa, sairaaloissa, laivoilla ja mainoksissa, joskin niissä kuultava musiikki ja äänisuunnittelu on toteutettu vastaamaan kutakin tilaa ja tarkoitusta vaadittavalla tavalla. Ympäristön musiikkiin ja sen havainnointiin perehtynyt musiikin tutkija Anahid Kassabian käyttää edellä kuvatusta äänisuunnittelusta jokapaikkaisen musiikin termiä (eng. *ubiquitous music*). Jokapaikkaisella musiikilla tarkoitetaan musiikkia, joka soi usein ympäristössämme siten ettemme itse sitä valitse. (Kassabian 2013: 1.) Jokapaikkaisen musiikin käsite on sikäli osuva, että nykyään musiikki ympäröi meitä lähestulkoon jokapuolella, halusimme sitä tai emme. Viimeistään mobiililaitteiden kehityksen myötä musiikkia on helppo toistaa lähestulkoon missä tahansa ja onkin vaikea kuvitella sellaista päivää, jolloin ei kuulisi yhtään musiikiksi tulkittavaa sävelmää.

Jokapaikkaisen musiikin ohella usein puhekielessä puhutaan taustamusiikista, joka sisältyy Kassabianin jokapaikkaisen musiikin määritelmään. Taustamusiikkia voidaan pilkkoa vielä pienempiin osiin sen kontekstinsa perusteella ja puhelinpalvelussa soivaa taustamusiikkia nimitetään usein odotus- tai jonotusmusiikiksi.

Puhelinpalveluissa odotusmusiikki soi linjan ollessa auki, mutta pitotilassa ja sen tehtävä on viestiä asiakkaalle, että puhelu ei ole katkennut ja että hänen tulisi odottaa

kunnes puheluun vastataan. Puhelinpalveluiden odotusmusiikki on nykyisin jo niin arkipäiväinen musiikillinen ilmiö, ettemme siihen aina kiinnitä erityisen tarkkaa huomiota. Osaamme kuitenkin tästä huolimatta tulkita odotusmusiikin viestiksi avoimesta puhelusta ja odotuksen tarpeesta.

Asiakaspalveluiden jonotusaikojen vertailu on uutissivustojen hiljaisempien kausien kestoaiheita. Useimmiten näissä vertailuissa vertaillaan vaan jonotusajan pituutta, mutta ei sinänsä itse palvelukokemusta tai jonotuksen ajaksi tuotettua informaatiota. Aina silloin tällöin kuitenkin myös odotusmusiikki saa osakseen huomiota valtavirran mediassa.

Suomalainen radiokanava Voice arvioi keväällä 2014 aamuohjelmassaan *Herättäjät* kotimaisten asiakaspalvelunumeroiden odotusmusiikkia. Voicen aamujuontajat arvioivat sanallisesti kahdeksaa erilaista asiakaspalvelun odotusmusiikkia. Kyseisessä ohjelmassa muun muassa painotetaan odotusmusiikin tärkeyttä asiakkaan näkökulmasta, jotta hän jaksaisi jonottaa kyseiseen palveluun ruuhka-aikana. Ohjelman juontaja toteaa myös, että joissakin tapauksissa musiikki saattaa ärsyttää niin, ettei asiakas jaksakaan lopulta jonottaa palvelua saadakseen. (Voice 2014.)

Ylen verkkouutinen kuitenkin toteaa odotusmusiikin ärsyttävän harvoja asiakkaita. Kyseessä on makuasia, jolloin toiselle asiakkaalle ärsytystä aiheuttava musiikki saattaa kuulostaa seuraavalle asiakkaalle miellyttävältä. (Yle 2015.)

Asiakaspalvelupuheluissa soitettuun musiikkiin sisältyy kuitenkin eräänlainen ristiriita jo itsessään; asiakkaan näkökulmasta katsottuna ideaalitulanteessa hänen ei tulisi kuulla tuota musiikkia lainkaan, koska lähtökohtaisesti asiakaspalvelun tulisi pyrkiä vastaamaan soitettuun puheluun ilman, että hän joutuu jonottamaan linjalla. Tämä vaatisi kuitenkin niin suurta työvoiman ylliresursointia, ettei se olisi palvelun tarjoajalle taloudellisesti missään tapauksessa järkevää. Puhelinpalveluiden on siten löydettävä jonkinlainen kompromissi työvoiman resursoinnin ja asiakkaan kohtuullisen odottamisen väliltä. Tässä kompromississa musiikilla on oma roolinsa.

1.2 Musiikintutkimuksessa odotusmusiikin mentävä aukko

Tämä tutkimus sijoittuu kulttuurisen musiikintutkimuksen kenttään, jossa tarkastellaan arkipäiväisen musiikin ilmiöitä ja musiikkia osana kulttuuriamme. Siinä missä perinteinen musiikkitiede on keskittynyt tutkimaan kanonisoitua musiikkia teoksina, on jokapaikkainen musiikki jäänyt vähemmälle huomiolle (Quinones, Kassabian & Boschi 2013: 3.) Jokapaikkaisen musiikin arvostus ei ole ollut musiikin tutkijoiden keskuudessa kovin korkealla. Tämä on sikäli melko yllättävää, koska esimerkiksi arkisiin musiikillisiin ilmiöihin perehtyneen yhdysvaltalaisen musiikkisosiologin Tia DeNoran mukaan julkisiin tiloihin suunniteltu musiikki on yhtälailla kaikkialla yleistä ja kontrolloitavissa kuin vaikkapa lämmitysjärjestelmät ja valaistus (DeNora 2000: 19). Toisaalta arkisten musiikillisten ilmiöiden tutkimuksen arvostuksen uupuminen juontaa juurensa jo vanhempaan korkean ja matalan kulttuurin vastakkainasetteluun, eikä jokapaikkaista musiikkia ole kenties koettu aiemmin tutkimisen arvoisena.

Sittemmin jokapaikkainen musiikki on saanut kulttuurisen musiikin tutkimuksen huomiota osakseen esimerkiksi liiketilojen, elokuvien ja lentokenttien taustamusiikin saralla, mutta puhelinpalveluiden odotusmusiikkia aineistonaan käsittelevää kirjallisuutta on julkaistu verrattain vähän. Usein taustamusiikin tutkimuskirjallisuutta lukiessa puhelinpalveluiden odotusmusiikki jää ohimeneväksi maininnaksi sivulauseessa tutkijan määritellesä taustamusiikin yleisyyttä maailmassa. Tähän mennessä puhelinpalveluiden odotusmusiikki onkin kiinnostanut enemmän psykologian ja markkinoinnin aloilla.

“Odottavan aika on pitkä” kuuluu vanha sanonta, joka vaikuttaisi olevan toistuva teema odotusmusiikin ympärillä käytävään tieteelliseen keskusteluun erityisesti psykologian saralla tehdyissä tutkimuksissa. Psykologian alalla kiinnostus puhelinpalveluissa soivaa musiikkia kohtaan näkyy erityisesti tutkimuksissa, joissa vertaillaan musiikin vaikutusta ihmisen kokemaan ja todelliseen jonotusaikaan. Näitä tutkimustuloksia on hyödynnetty sittemmin markkinoinnin alan julkaisuissa, joissa on pyritty löytämään kaupallisesti hyödyllistä uutta tietoa odotusmusiikin toteutuksesta. Psykologian ja kauppatieteellisten aikakauslehtien julkaisuiden ohella myös

musiikkiterapian havaintoja on sovellettu odotusmusiikkia koskevissa tutkimuksissa. Vahvasti poikkitieteellisen luonteensa johdosta odotusmusiikki on aihealue, jota voidaan tarkastella useammasta erilaisesta näkökulmasta ja uutta tutkimustietoa voidaan tuottaa hyvin erilaisin metodein.

Myös psykologian tutkimusalalla käydystä keskustelusta odotusmusiikin tiimoilta käy ilmi, että aihe kaipaa vielä lisää tutkimusta. North et al. väittikin vuosituhanen vaihteessa, ettei puhelinpalveluiden musiikista tiedetä mitään lukuunottamatta sen esiin nostattamia vahvoja mielipiteitä, siitä vuosittain maksettavia suuria tekijänoikeuskorvauksia ja sen tarjoamaa mahdollisuutta psykologisille asiakaskäyttämistutkimuksille (North et al. 1999: 161). Sittenmin tieteellisiä tutkimuksia on toki tullut lisää, mutta suosituin tieteellinen paradigma vaikuttaa edelleen olevan psykologian alalla tutkittu musiikin vaikutus ihmisen kokemaan aikaan.

Kulttuurisen musiikintutkimuksen sekä psykologian ja markkinoinnin alan tutkimuksissa keskeinen ero on se, kuinka musiikin kokija määritellään. Kulttuurisen musiikintutkimuksen perusteesejä on nähdä musiikin kuulija subjektina, kun vastaavasti psykologian ja markkinoinnin saralla musiikin kuulija nähdään ensisijaisesti objektina. Tämä johtaa osaltaan siihen, ettei edellä mainitut tutkimusalat välttämättä ole niin helposti yhteensovitettavissa, koska ne ovat paradigmoiltaan niin merkittävästi erilaiset. Tästä huolimatta eri tieteenaloilla tehtyjä tutkimuksia voidaan ainakin jossain määrin pyrkiä hyödyntämään poikkitieteellisesti ja siten mahdollisesti saavuttaa syvempi ymmärrys musiikista erilaisissa käyttöyhteyksissään.

1.3 Tutkimuskysymykset ja tutkielman tavoitteet

Tässä tutkielmassa pyrin selvittämään odotusmusiikin tuotannon prosessia, löytämään musiikin valintaa ohjaavia osatekijöitä valintaa tekeville ihmisille sekä havainnollistamaan odotusmusiikille tyypillisiä musiikillisia ominaisuuksia. Tavoitteenani on perustella käsitys odotusmusiikista omana musiikillisena ilmiönään sekä raivata sille oma paikkansa osana laajempaa taustamusikin tutkimuksellista

kokonaisuutta.

Tutkielman idea sai alkunsa työskenneltyäni erään suuren suomalaisen teleoperaattorin asiakaspalvelussa, jossa sain toisinaan asiakkailta palautetta myös jonotuksen aikana soitetusta musiikista. Olen ollut siis alussa kuvailemassani asiakaspalvelutilanteessa niin asiakkaana kuin myös asiakaspalvelijana, jonka koen tämän tutkielman teon kannalta hyödyllisenä. Saamani palaute sai minut vakuuttuneeksi, ettei asiakaspalvelupuheluissakaan soitettu musiikki ole ihmiselle aivan yhdentekevää. Musiikki on ihmiselle hyvin henkilökohtainen asia ja se herättää ihmisissä mitä moninaisimmista syistä erilaisia tunteita ja reaktioita. Miksi siis asiakaspalvelupuheluissa soitettu musiikki olisi siitä poikkeus?

Musiikista on kuitenkin tullut hyvin monellakin tapaa kaikkialla olevaa ja sitä voi olla halutessaan jopa joissain tapauksissa hankala vältellä. Toisinaan päivälehtien yleisön osastoilta on luettavissa kiihkeitäkin kannanottoja taustamusiikista sen negatiivisessa valossa, jossa moinen koetaan jopa äänisaasteeksi. Musiikista on kuitenkin ainakin jossain määrin tullut niin arkista, ettei siihen aina edes kiinnitä huomiota, eikä niin ole selvästi tarkoituskaan. Asiakkaiden antamaan palautteen myötä ryhdyin myös problematisoimaan odotusmusiikkia laajemmin, miksi juuri puhelinpalvelussa soitetaan musiikkia jonkin muun mahdollisen toteutuksen sijaan. Onko musiikki muutoin vaan käytännöllinen tilantäyte ja helppo toteuttaa vai onko asiaa harkittu enemmänkin? Miksi musiikki kuulostaa puhelimessa miltä se kuulostaa? Millainen musiikki koetaan sopivan odotusmusiikiksi? Nämä kysymykset ja pohdinnat ovat tämän tutkielman perustana.

2. TEOREETTINEN VIITEKEHYS

Tutkielmani teoreettinen viitekehys rakentuu Kniivilä et al (2007: 68–70) esittelemän suppilomaisen rakenteen perusteella. Suppilomaisella rakenteella kuvataan kirjoitustapaa, jossa tutkimuskohdetta rajataan aluksi laajemmasta näkökulmasta käsin tarkentuen tutkimusaihetta kohden, kunnes ainoastaan tutkielmassa käsiteltävä aihe ja siihen liittyvä tutkimusongelma jää jäljelle tarkasteltavaksi.

Tarkastelen aluksi laajempaa musiikintutkimuksellista keskustelua, jossa tietynlainen arvottava vastakkainasettelu on johtanut joidenkin populaarimpien musiikki-ilmiöiden tutkimuksen vähättelyyn, joista taustamusiikin tutkimus on yksi esimerkki. Vaikka edellä mainitun vastakkainasettelun kiihkeimmät väittelyt alkavat olla musiikintutkimuksen tieteenalan onneksi jo hiljalleen vaimentuneet ja aiemmin vähempiarvoiseksi katsotutkin tutkimuskohteetkin ovat saaneet pikkuhiljaa jossain määrin huomiota, on sen jättämät jäljet edelleen tunnistettavissa. Musiikintutkimuksella on vielä paljon töitä tehtävänä paikata niitä tutkimuksellisia aukkoja, joita ei ole aiemmin katsottu aiheelliseksi tutkia.

Seuraavaksi esittelen taustamusiikin parissa sittemmin tehtyä tutkimusta, jonka jälkeen keskityn puhelinpalveluiden odotusmusiikin tutkimuksen perusteluun omana tutkimuksellisenä kokonaisuutena sekä pyrin esittelemään tähän mennessä siitä julkaistua kirjallisuutta sekä aiemman tutkimuksen keskeisiä argumentteja. Lopuksi jäsentelen tutkielman kannalta olennaisia käsitteitä, jotta tutkielmaa on helpompi seurata.

2.1 Vastakkainasettelua, ylenkatsomista ja väliinputoamista

Musiikin tieteellisen tutkimuksen kiistan aiheena on ollut jo vuosikymmeniä se, tulisiko musiikkia tutkia omana taiteenaan teoslähtöisesti vai osana sen kulttuurista kontekstia. Länsimaisen taidemusiikin perinteen pohjalta ponnistava musiikkitiede edustaa ensin mainittua lähtökohtaa ja vastaavasti 1960-luvulla syntyneen etnomusikologian tutkimusala lähestyy musiikin tutkimusta jälkimmäisestä

näkökulmasta antropologisen kulttuurintutkimuksen tapaan. Perinteisen musiikkitieteen keskittyessä taidemusiikin merkkiteosten ja sävellajien tutkimiseen ja toisaalla etnomusikologian kenttätöiden suuntautuessa kaukaisempien kulttuurien pariin maailman ääriin, jäivät populaarimmat ja arkisemmat musiikin ilmiöt väliinputoajan asemaan kuin huomaamatta.

Populaarimusiikin tutkimuksen parissa ansiokasta työtä tehneet David Hesmondhalgh ja Keith Negus argumentoivat, että 1980-luvun taitteeseen saakka populaarimusiikki ja populaarikulttuuri kiinnostivat lähinnä sosiologian ja kasvatustieteiden aloilla. Tutkimusaiheen lisäksi näillä aloilla ei kuitenkaan ollut juuri muuta yhteistä, jonka johdosta populaarimusiikin tutkimuksen metodologia ja sovellettavat teoriat eivät juuri mahdollistaneet sujuvaa tieteellistä keskustelua yli tieteenalojen rajojen. (Hesmondhalgh & Negus 2002: 3–4.) Eräänlainen metodologinen ongelma on vaivannut myös musiikintutkijoita populaarimusiikin aineiston parissa, sillä länsimaisen taidemusiikin perinteen säilyttämiseen soveltuvat notaatiomenetelmät eivät välttämättä sovellu sellaisinaan muun musiikkiperinteen tulkintaan. Philip Tagg vertaakin humoristiseen tyyliin, että arkisempien populaarimusiikin ilmiöiden tulkinta toonikan, subdominantin ja dominantin muodostamien jännitteiden perusteella on lähestulkoon yhtä hyödyllistä, kuin tietokoneen toiminnan selittäminen palamisreaktion avulla (Tagg 2009: 1).

Teoslähtöisen musiikkitieteen ja kulttuurilähtöisen musiikintutkimuksen näkemyserot ovat myötävaikuttaneet myös tietynlaiseen arvottamiseen sen suhteen, mikä ja millainen musiikki on tutkimuksen arvoista. Musiikkitieteen perusta on valettu hyvin tiukasti länsimaisen taidemusiikin perinteeseen, jonka johdosta myös musiikkitieteen metodit ovat soveltuvia taidemusiikin tutkimiseen. Perinteinen musiikkitiede ei ole kuitenkaan pystynyt näkemään juuri muuta musiikin lajia tutkimuksen arvoisena. Tätä ylenkatsovaa asennetta nousi haastamaan kriittinen musiikintutkimus 1980–90 - lukujen vaihteessa (Hesmondhalgh & Negus 2002: 4–5). Tästä huolimatta myöskään kriittinen musiikintutkimus ei ollut liiemmin kiinnostunut taustamusiikin tutkimuksesta.

Musiikintutkimuksessa vallinneesta vastakkainasettelusta on myös taustamusiikki saanut osansa. Taustamusiikki on saanut jopa tarpeettoman paljon halveksuntaa

osakseen niin kriitikoiden kuin tutkijoiden keskuudessa, joka juontaa juurensa musiikin arvottamiseen ainoastaan sen taiteellisten ansioiden perusteella. Se ei välttämättä yllätä, ettei taustamusiikkia ole juuri noteraattu perinteisen musiikkitieteen ja länsimaista taidemusiikkia koskevissa tieteellisissä diskursseissa, mutta on jokseenkin ironista, että taustamusiikkia on ylenkatsottu myös omalla tavallaan väliinputoajana pidetyn populaarimusiikin tutkimuksen keskuudessa (Jones & Schumacher 1992: 156). Suomalaisen mainoselokuvan musiikkia tutkinut Kaarina Kilpiö epäileekin tämän johtuvan siitä, että populaarimusiikin tutkimuksessa on katsottu tärkeämmäksi vielä toistaiseksi erilaiset sosiokulttuuriset aspektit ja kaupallisesti suuntautuneemman musiikin tutkimus on katsottu epämiellyttäväksi aiheeksi (Kilpiö 2005: 22). Musiikkisosiologit Tia DeNora ja Sophie Belcher huomauttavatkin, että musiikintutkimuksen sijaan taustamusiikkia onkin tutkittu toistaiseksi enemmän psykologian ja markkinoinnin saralla. Tärkeimmäksi syyksi tähän he argumentoivat, ettei ostoskäyttäytymisen tutkimukseen liittyvän musiikin tutkiminen ole lähtökohtaisesti musiikkitieteen tai etnomusikologian alaa. (DeNora & Belcher 2000: 81–82.) Taustamusiikin tutkimuksen poikkitieteellisyydestä johtuen vaikuttaa siltä, että musiikkitieteellä ja etnomusikologialla ei ole ollut intressiä ja toisaalla ei kenties myöskään soveltuvia menetelmiä, jotta taustamusiikin tutkimuksesta olisi tullut tutkimuksellisesti kiinnostavaa.

Taustamusiikkiin liittyy myös vahvasti tietynlainen esteettinen painolasti, jonka johdosta sitä ei ole pidetty tutkimisen tai edes kuuntelemisen arvoisena. Tämä osaltaan näkyy myös verraten vähäisessä aiheesta julkaistussa tutkimusmateriaalissa. Tämä on yllättävää siksi, että taustamusiikkia pidetään yhtenä laajimalle levinneenä musiikinlajina (Sterne 1997: 23) ja, koska musiikkia on käytetty jo vuosisatoja osana erilaisten tilojen havainnoitavaa kokonaisuutta ja taustamusiikin historia ulottuuakin aina antiikkiin saakka (Lanza 1995: 6–7, Quinones, Boschi & Kassabian 2013: 16). Taustamusiikki vaikuttaakin tutkimusten määrällä mitattuna onnistuneen kohtuullisen hyvin tehtävässään huomaamattomana äänitapettina viime vuosikymmeniin saakka. Sittenkin aiheesta on julkaistu kuitenkin tutkimuskirjallisuutta vähin erin kasvavissa määrin ja tähän mennessä taustamusiikkiin liittyvä tutkimuskirjallisuus käsittelee muun muassa liiketiloissa, ravintoloissa ja työpaikoilla soivaa musiikkia.

2.2 Odotusmusiikki omana tutkimuskohteenaan

Vaikka taustamusiiikista on julkaistu tutkimuksia tämän vuosituhannen puolella hiukan kasvavissa määrin, jää puhtaasti puhelinpalveluiden odotusmusiikki lähes tyystin vaille julkaistua musiikkitieteellistä kirjallisuutta. Sen sijaan puhelinpalveluiden odotusmusiikki on kuitenkin kiinnostanut psykologeja ja markkinoinnin tutkijoita jossain määrin enemmän.

Peevers et al. tutkivat pankkialan yrityksen puhelinpalvelun tunnusmusiikin ja jonotiedotteiden vaikutusta asiakastyytyväisyyteen. Heidän saamissaan tuloksissa asiakkaat kokivat jonottamisen kestävän lyhyemmän aikaa verrattuna kohderyhmään, joka ei kuullut musiikkia jonottaessaan. Erityisesti tämän eron huomasi asiakkaan joutuessa jonottamaan pidempään, jolloin myös musiikin vaikutus asiakkaan tyytyväisyyteen oli merkittävä. He argumentoivat yleisimpien psykologisten vaikutusten puhelinpalveluiden jonotuksessa näyttäytyvän asiakkaalla stressinä, joka on todettu johtuvan pääosin jonotusajan epävarmuudesta. (Peevers et al. 2009: 212–213.)

Guégue & Jacob saivat omassa tutkimuksessaan samankaltaisen tuloksen, kun he huomasivat puhelun aikana jonotusmusiikkia kuunnelleiden ihmisten arvioivan kuluneen ajan lyhyemmäksi, kuin heidän ilman jonotusmusiikkia jonottaneen vertausryhmänsä (Guégue & Jacob 2002: 213).

Musiikin vaikutuksesta koettuun jonotusaikaan on saatu kuitenkin myös ristiriitaisia tuloksia, joissa vaikutusta ei ole havaittu tai se on jopa ollut täysin päinvastainen edellä esitettyihin tuloksiin verrattuna. Antonides et al. tulivat omassa tutkimuksessaan siihen tulokseen, ettei musiikki lyhennä asiakkaan kokemaa odotusaikaa (Antonides et al. 2002: 200–201). Hui et al. puolestaan toteaa omassa tutkimuksessaan musiikin kasvattavan koettua jonotusaikaa, mutta tuottavan positiivisia tunteita erityisesti, jos jonotuksen aikana kuultu musiikki on jonottajalle mieluista (Hui et al. 1997: 96–97).

Nira Munichor ja Anat Rafaeli kyseenlaistavatkin aiemmin tehdyt tutkimukset, jotka

perustuvat koettuun aikakäsitykseen ja ehdottavatkin omien tuloksien mukaisesti tunne jonon etenimisestä olevan tärkein tekijä odotuksen vaikutuksesta asiakastyytyväisyyteen (Munichor & Rafaeli 2007: 516).

Musiikkimieltymykset vaikuttavat olevan yksi olennainen ja samalla erittäin hankalasti hallittavissa oleva muuttuja puhelinpalveluiden odotusmusiikkia käsittelevässä keskustelussa. North et al argumentoivatkin, ettei musiikin vaikutusta koettuun jonotusaikaan voida perustella sillä, että jonotustilanteessa soitettu musiikki häiritsisi soittajan ajantajua, vaan tuloksien erot syntyvät yksinkertaisesti yksilöllisistä makuasioista. Ihmiset jonottavat mielummin pidempään silloin, jos jonotustilanteen täyteenä on sellaista sisältöä, joka heitä miellyttää ja joka koetaan tilanteeseen sopivaksi. (North et al. 1999: 163.)

Tuloksissa ilmenneet ristiriidat kertovat siitä, että tutkimusten välillä on monenlaisia muuttuvia tekijöitä, jotka vaikuttavat lopputulokseen. Osa tutkimuksista on tehty laboratorio-olosuhteissa koehenkilöiden kanssa, osa taas on toteutettu puhelimessa käytävässä asiakaspalvelutilanteessa. Musiikki on myös yksi olennainen muuttuva tekijä ja erityisesti sen sisältämät omat parametrit, joka onkin jo itsessään merkittävä peruste tuoda tähän keskusteluun mukaan myös musiikkianalyttinen näkökulma.

Yllä esitellyistä esimerkeistä psykologian ja markkinoinnin saralla käydystä keskustelusta odotusmusiikkia koskien voidaan helposti huomata tutkimusparadigmojen olevan ratkaisevasti erilaiset kulttuurisen musiikintutkimuksen lähtökohtiin. Musiikki nähdään yksiulotteisena varianttina, jonka oletetaan vaikuttavan ihmiseen ulkoapäin tulevana voimana, jonka avulla ihmistä pystytään manipuloimaan halutun tuloksen saamiseksi. En kiistä, etteikö musiikin avulla se olisi mahdollista, mutta en näe kovin mielekkäänä yrittää ulottaa tätä tutkielmaa toisen tieteenalan alueelle. Sen sijaan pyrin tuomaan keskusteluun kulttuurisen musiikin tutkimuksen näkökulman vaihtoehtona odotusmusiikin tutkimukselle.

Kulttuurisen musiikintutkimuksen alalla julkaistuissa tieteellisissä teksteissä puhelinpalveluiden odotusmusiikki mainitaan yleensä ohimennen muiden taustamusikin käyttöyhteyksien joukossa seuraavan esimerkin kaltaisesti:

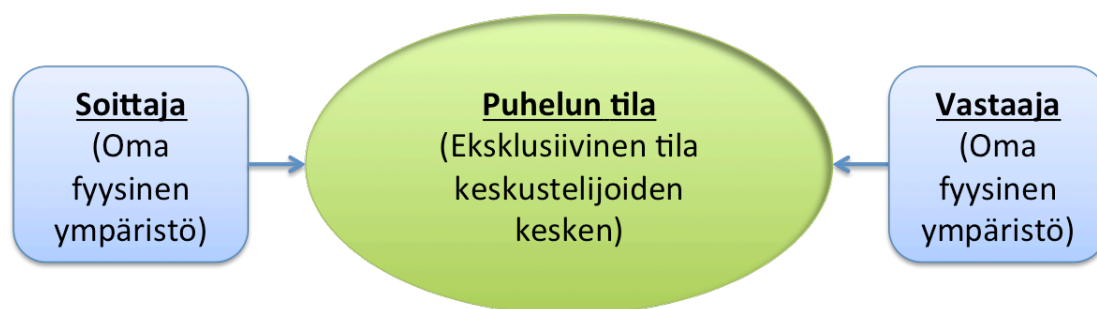
“Today, in restaurants, pubs and clubs, waiting rooms, workplaces and on-hold telephone lines, invisible minstrel's galleries pipe to the tune of commercial and corporate agendas.” (DeNora & Belcher 2000: 80.)

Edellä kuvatusta lainauksesta huomaa selkeästi, kuinka puhelinpalveluiden odotusmusiikki käsitetään osana suurempaa taustamusiiikin kokonaisuutta. Haluan kuitenkin kyseenalaistaa tämän taustamusiiikkien erilaisten käyttöyhteyksien niputtamisen ja pelkistämisen yhdeksi laajemmaksi taustamusiiikin kokonaisuudeksi, sillä puhelinpalvelu eroaa merkittävästi liiketiloista tai muista fyysisistä tiloista nimenomaan sen tuottaman kokemuksen näkökulmasta.

Siinä missä lääkäreiden vastaanoton odotushuoneessa on tarjolla lehtiä luettavaksi tai ravintolassa pöytää odottavat asiakkaat ohjataan baarin puolelle lasilliselle, soitetaan asiakkaalle musiikkia puhelun ollessa pidossa (Taylor 1995: 40). Markkinoinnin tutkija Shirley Taylorin hahmottelema mielikuva lääkärin odotushuoneesta erilaisine virikkeineen onkin vertauskuvallisesti melko osuva analogia puhelinpalvelun odotukseen ennen asiakaspalvelijan vastaamista asiakkaan soittamaan puheluun. Siinä missä lääkärin odotushuoneessa on juuri esimerkiksi lehtiä luettavana tai uutisia välittävä televisio soitetaan asiakaspalvelupuheluissa musiikkia tai muuta auditiivista informaatiota odotuksen ajaksi. Toisaalla esimerkiksi liiketilassa tai lentokentällä luettavien lehtien tai uutiskanavien välittämien uutisten sijaan tilassa voi soida taustalla musiikki.

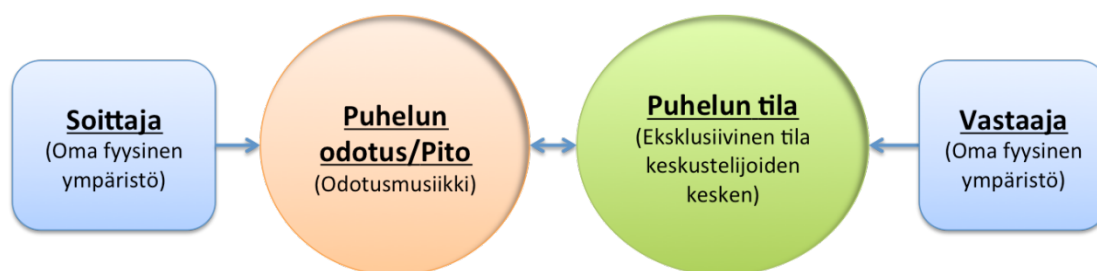
Taylorin analogia lääkärin odotushuoneen ja puhelinpalvelun kesken toimii kuitenkin ainoastaan mielikuvan tasolla. Fenomenologisesta näkökulmasta tarkasteltuna ne eroavat nimittäin toisistaan merkittävästi. Kasvokkaiseen kanssakäymiseen verraten puhelimen välityksellä tapahtuva kommunikointi eroaa puhelimen mahdollistaessa puhumisen suurenkin välimatkan yli. Yhdysvaltalainen filosofi Gary Backhaus on perehtynyt puhelimen tilan fenomenologiaan ja hän argumentoi kahden henkilön kesken käydyn puhelinkeskustelun poikkeavan sosiaalisena kokemuksena kasvokkaisesta keskustelusta, koska henkilöt eivät jaa samaa fyysistä tilaa keskenään. Saadun sosiaalisen kokemuksen kannalta samassa fyysisessä tilassa olevat henkilöt jakavat tämän akustisen tilan keskenään ja ääneen puhuttaessa tilassa olevat henkilöt jakavat siinä tapahtuvan kommunikaation. Puhelin sitä vastoin luo oman erityisen

eksklusiivisen tilansa keskustelijoiden välillä, joka sulkee pois muun ympäristönsä. (Backhaus 1997: 203–204.) Kuvassa 1. havainnollistetaan kyseinen soittajan ja vastaanottajan välille muodostuva eksklusiivinen puhelun tila.



Kuva 1. Soittajan ja vastaanottajan välille muodostuva eksklusiivinen tila.

Odotusmusiikkien kannalta olennainen puhelun vaihe on kuitenkin ennen varsinaista kommunikaatiota tapahtuva puhelun odotus ja keskustelun aikana mahdollinen puhelun pito-ominaisuus (kuva 2). Puhelun ollessa pidossa puhelu pysyy aktiivisena ja linja on auki, mutta keskustelijat eivät kuule toisiaan. Useimmissa puhelinpalveluissa tässä erillisessä puhelun tilassa soittajalle soi odotusmusiikki.



Kuva 2. Puhelun odotus ja pito.

Puhelinpalvelun jonotus- ja pitotoiminto on näin ollen ikään kuin oma välivaiheensa ja erillinen tilansa. Backhausin argumenttien perusteella puhelu on omassa erillisessä, muun ympäristön pois sulkevassa tilassaan tapahtuvaa kommunikaatiota. Puhelimen mahdollistama tila on näin käsitettävissä pikemminkin sosiaalisena tilana, johon sen metafyyminen ilmentymä antaa myös perusteita. Toisaalta tämän tutkielman kannalta

tilan käsite on merkittävä lähinnä odotusmusiikin ja yleisemmin käsitetyn taustamusikin välisen keskinäisen suhteen muodostamisessa, eikä niinkään itse tilan fyysisen tai metafysisen ilmentymän keskeisten ominaisuuksien vertailussa.

Puhelinpalvelun odotusmusiikki eroaa siinä mielessä esimerkiksi kuntosalilla tai liiketilassa kuultavasta taustamusikista, että varsinaisen asiakaspalvelutapahtuman taustalla sitä ei kuule. Liiketilassa asiakkaan kokeman muodostavat eri aistien vastaanottama informaatio, kun sitä vastoin puhelinpalveluun jonottaessa asiakkaan kokemus palvelusta perustuu ainoastaan kuuloaistiin. Jo tämä asiakkaalle erilaisen kokemuksen tuottama rakenteellinen eroavaisuus on riittävä peruste tarkastella puhelinpalveluiden odotusmusiikkia omana musiikillisena kokonaisuutena.

Asiakaspalvelupuheluiden jonotus- tai pitotilassa soitettavalle musiikille ei ole vielä suomenkielisessä tieteellisessä kirjallisuudessa vakiintunutta termiä. Tämä johtuu suurelta osin siitä, ettei suomenkielisessä kirjallisuudessa puhelinpalveluissa soitettua musiikkia ole juuri omana ilmiönään käsitelty. Puheluiden aikana kuultavasta musiikista puhutaan jonotusmusiikkina, odotusmusiikkina tai yleisemmin taustamusikkinä. Myöskään englanninkielisestä kirjallisuudesta ei ole löydettävissä aivan yksimielistä termiä, vaan samasta asiasta käytetään termejä kuten *music on-hold*, *hold music* tai *on-hold telephone music*, jotka kaikki kääntyisivät suomen kieleen kutakuinkin terminä odotusmusiikki, jota olen päättänyt tässä tutkielmassa käyttämään. Odotusmusiikki käsittää tässä tutkielmassa nimenomaan puhelinpalvelussa soitettavaa musiikkia jonotus- ja pitotilassa.

2.3 Taustamusikin terminologia

Useimmiten tilassa taustalla soivalla musiikilla on ollut pyrkimys vaikuttaa kokijan aistimukseen tilan tunnelmasta. Taustamusikki on yleiseen kieleen vakiintunut termi, jolle on olemassa useita synonyymeja. Amerikkalainen alan johtava yritys Muzak on antanut nimensä myös tuottamalleen musiikkityylille ja Suomessakin toisinaan puhutaan musakista. Kansanomainen ilmaisu hissimusiikista juontaa myös taustamusikin historiaan ja saa nimityksensä nimenomaan hisseissä soineesta

musiikista, jolla oli tarkoitus lieventää hissin käyttäjien pelkoa laitetta kohtaan (Lanza 1995: 39, Kilpiö 2011: 11).

Akateemisen tutkimuksen yhteydessä taustamusiikista käytetään usein termejä ohjelmoitu musiikki (eng. programmed music) (Sterne 1997: 23, Jones & Schumacher 1992: 163) ja funktionaalinen musiikki (eng. functional music) (Jones & Schumacher 1992: 164), josta Kaarina Kilpiö käyttää suomenkielistä vastinetta käyttömusiikki (Kilpiö 2005: 78). Vaikka ohjelmoidun ja käyttömusiikin termit nähdään usein synonyymeina toisilleen, on niistä mahdollista erottaa lieviä painotuseroja käyttöyhteydestään riippuen. Ohjelmoidulla musiikilla viitataan taustamusiikin yhteydessä tilaan sopivaan musiikilliseen äänisuunnitteluun esimerkiksi liiketilaan suunniteltuun soittolistaan. Funktionaalisella musiikilla nähdään musiikilla olevan jonkinlainen tehtävä ja tarkoitus, joka ei perustu musiikin sisältöön vaan sen soveltuvuuteen käyttökontekstiinsa. Kilpiö tarttuu käyttömusiikin termiin ja näkee sen vastakohtana autonomisen musiikin (Kilpiö 2005: 79). Autonomisen musiikin käsite perustuu ihanteeseen nähdä musiikki omana taiteellisena kokonaisuutenaan ja pyrkimyksenä arvioida sitä sen estetiikan perusteilla. Myös tässä käyttömusiikin ja autonomisen musiikin käsitteiden määrittelyssä näkyy edellisessä kappaleessa käsitelty vastakkainasettelun vaikutus.

Ihminen on pyrkinyt representoimaan musiikkia aina ja erilaisia musiikin kuvailun menetelmiä on olemassa laaja kirjo. Musiikin tyylilajin kuvailu on yksi yleisistä musiikin representaatiokeinoista, jota on hyödynnetty radioformaateissa kaupallisessa mielessä menestyksekkäästi. Radioformaateista tutut englanninkieliset musiikkia kuvailevat genrenimitykset *easy-listening* ja *smooth jazz* saattavat esiintyä myös taustamusiikin yhteydessä.

Taustamusiikin yhteydessä esiintyy usein myös hahmopsykologisia käsitteitä, joilla kuvataan musiikin positiota tilassa. Nämä positiot ovat kuvainnolliset tausta ja edusta. Taustamusiikin yleiskäsitteen kanssa helposti tuottavalla hahmopsykologisella taustamusiikilla (eng. *background music*) tarkoitetaan yleensä esimerkiksi Muzak-yhtiön laajalti käyttöön saattamia instrumentaalisia sovituksia tunnetuista kappaleista, joiden tarkoitus on tuoda tuttu ja turvallinen tunne silti säilyttäen tietynlaisen etäisen anonymiteetin, jolloin musiikin tarkoitus on vaikuttaa kokijalle olevan

huomaamattomissa taustalla. Tätä vastoin edustamusiikki (eng. *foreground music*) puolestaan “lähettää” radion kaltaisesti artistien itsensä esittämää musiikkia kiinnitäen kuulijansa huomion taustamusiikkiin verraten helpommin. (Sterne 1997: 29–41.) Tilan syvyyttä havainnollistavien tausta-edusta positioiden ohella tausta- ja edustamusiikilla jäsennetään funktionaalisen musiikin oletettua kokijan huomiotasoa. Tähän huomiotasoon perustuen erilaisia vastaavaa luonnehdintaa käytetään myös muun muassa radion profiileissa (Truax 2001: 186) sekä esimerkiksi elokuvamusiikin tekniikoissa.

Jos jokin entiteetti tai objekti on taustalla, on sen oltava taustalla suhteessa johonkin toiseen ulottuvuuteen tilassa. Toisin sanoen, jos esimerkiksi valokuvan taustalle on sattumalta saatu tallennettua vaikuttava taivas voi valokuvan fokus olla kuitenkin kuvan edustalla poseeraavassa pariskunnassa. Kolmiulotteisessa tilassa tämä taustan ja edustan positioiden havainnollistaminen on vielä selkempää. Edellä mainittujen konkreettisten esimerkkien ohella myös taustamusiikki on suhteessa tilansa johonkin toiseen ulottuvuuteen. Visuaalisesti taustan ja edustan hahmotuksen välinen ero pystytään tekemään yksinkertaisesti välimatkalla. Audiitiivisesti esimerkiksi äänen voimakkuus tai panorointi voi olla keino “sijoittaa” ääni tilaan. Se saattaa kuitenkin joissain tapauksissa olla hankalampi havaita.

3. AINEISTO JA MENETELMÄT

Tässä kappaleessa esittelen ensin tutkielmani aineiston sekä perustelen aineiston rajauksen sekä esittelen aineistonkeruussa ja analyysissä käyttämiäni apuvälineitä. Aineiston esittelyn jälkeen pureudun tutkielmani kannalta olennaisten metodologisten käsitteiden määrittelyyn ja lopuksi perustelen käyttämäni analyysimenetelmät.

3.1 Aineiston esittely

Tutkielmassani analysoima aineisto jakautuu kahteen osaan: haastattelumateriaaliin ja äänitteisiin. Haastatteluaineiston perusteella pyrin vastaamaan tutkimuskysymyksiin odotusmusiikin tuotannon prosessin selvittämisestä sekä haastateltavien perusteita odotusmusiikin valintaan vaikuttaneisiin osatekijöihin. Nauhoittamistani äänitteistä puolestaan analysoin odotusmusiikin musiikillista sisältöä haastattelumateriaalin pohjalta esiin nostamieni ja analyysissä käytettävien musiikillisten parametrien avulla selvittääkseni vastauksen tutkimuskysymykseen odotusmusiikin tyypillisistä piirteistä. Koko tässä tutkielmassa käsitelty aineisto on kerätty vuoden 2015 kesän ja alkuvuoden 2016 välisenä aikana.

Haastatteluaineiston keräsin haastattelemalla Elisan kehityspäällikköä sekä Postin asiakaspalvelupäällikköä, jotka vastaavat kumpikin yrityksensä odotusmusiikista. Koska tämän tutkielman kannalta ei ole olennaista heidän nimensä, viitataan aineiston analyysissä heihin termein haastateltava 1 ja 2. Molemmat yritykset ovat Suomessa valtakunnallisia toimijoita. Posti on Suomen valtion omistama logistiikka-alan yritys, jonka velvollisuus on tarjota postipalveluita Suomen kaikissa kunnissa. Elisa on puolestaan valtakunnallisesti toimiva telealan pörssiyhtiö, jonka palveluihin kuuluvat muiden muassa mobiilit ja kiinteät verkkopalvelut. Molemmilla on laaja asiakaskunta erilaisista väestöryhmistä. Haastattelut toteutin sähköpostihaastatteluina, jolloin haastateltavat pystyivät paneutumaan kysymyksiin huolella ja selvittämään tarvittaessa kysymyksen edellyttämiä yksityiskohtia esimerkiksi kollegoidensa avustuksella.

Äänitteet jaan kahteen ryhmään käsitteiden yhteydessä määritellyn hahmopsykologisten taustamusiikin ja edustamusiikin -käsitteiden perusteella. Koska Elisan soittolistalla on useampi kappale Postin yhden sävellyksen sijaan, päätin aineiston tasapainottamiseksi kerätä aineistoa myös muista valtakunnallisista asiakaspalvelunumeroista, jotta aineisto olisi kattavampaa.

Valitsin aineistooni valtakunnallisia yrityksiä ja laitoksia, joiden asiakaspalvelun kontaktimäärät ovat verraten suuria. Tämä johtui osaltaan siitä syystä, että kontaktimäärien ollessa suuria myös jonotusmusiikkia soitetaan enemmän, mikäli puheluun ei heti pystytä vastaamaan. Toki suurilla asiakaspalveluilla on myös suuremmat työvoimaresurssit käytettävissään, mutta pyrin ajoittamaan aineiston keräämiseni arvioimiini ruuhka-aikoihin aamuisin, iltapäivisin ja lounasaikoihin. Näin ollen pystyin keräämään materiaalia helpommin ja tekemäni havainnot voivat näyttäytyä todennäköisemmin myös muille asiakkaille.

Keräämäni aineisto kattaa maantieteellisesti Suomessa toimivat tahot ja tekemiini havaintoihin tulee suhteutua siten tästä kulttuurisesta kontekstista käsin. Odotusmusiikkia koskevat esteettiset arvot, käytännöt ja jopa lait saattavat vaihdella eri maissa. Aineiston rajauksen myötä tästä tutkielmasta ei voida myöskään tehdä kaikkia palvelun tarjoajia koskettavia johtopäätöksiä, koska myös odotusmusiikin toteutus on hyvin riippuvainen palvelun tarjoajan yksilöllisestä tilanteesta.

Odotusmusiikin analyysin helpottamiseksi äänitin asiakaspalvelupuheluissa soivaa musiikkia HTC Rhyme -puhelimella, johon oli asennettu Automatic Call Recorder -sovellus. Näin pystyin tallentamaan aineiston myöhempää tarkastelua varten. Keräämäni äänitteet avasin Logic Pro 9 -ohjelmistossa, jonka avulla aineiston analyysi onnistui yksityiskohtaisemmin. Logicin työkaluilla pystyin analysoimaan äänitteiltä jonotusmusiikin rakenteellisia parametreja sekä tarvittaessa käsittelemään paikoin heikommasta äänenlaadusta kärsivää tallennetta paremmaksi laadultaan, jotta aineiston käsittely olisi helpompaa. Äänitteiden laadun paikoin huomattavan heikko laatu johtui osaltaan puhelinverkon ja puhelimen kaiuttimen äänentoiston ominaisuuksista, mutta osa keräämieni äänitteiden heikosta laadusta johtui myös aluksi heikosta äänitysmenetelmästä. Aluksi äänitin puheluita pitäessäni puhelinta korvalla, mutta huomasin lopulta saavani paremman äänenlaadun tallentaessa puhelut

puhelimien kaiutintilan ollessa päällä puhelun aikana. Puhelimen kaiutintilaa käytetään puhelun aikana, jos puhelinta ei haluta tai pystytä pitämään korvalla. Tällöin puhelimen kaiutin toistaa puhelun huomattavasti voimakkaammin, jolloin puheluun voi ottaa osaa esimerkiksi useampi henkilö samassa huoneessa. Puhelun tallennus tapahtuu Automatic Call Recorder -sovelluksella puhelimen mikrofonin kautta, jolloin puhelun siirtäminen kaiutintilaan mahdollistaa äänen voimakkuudeltaan vahvemman ja selkeämmän tallennettavan signaalin odotusmusiikin kannalta verrattaessa puhelinta korvalla pidettäessä.

Tiettyjen musiikillisten ilmiöiden kuvaileminen tekstinä täsmällisesti on vaikeaa. Väärinkäsitysten välttämiseksi monet musiikilliset ilmiöt onkin helpompi havainnollistaa nuottikuvana. Tässä tutkielmassa käytetyt nuottiesimerkit on tehty Musescore-ohjelmistolla. Nuotintamisen apuvälineenä olen käyttänyt myös Transcribe-ohjelmistoa, jolla olen tarvittaessa hidastanut hankalasti nuotitettavia osuuksia, jotta olen saanut äänitteestä paremmin selvää. Analyysin ja havainnollistamisen tukena olen käyttänyt myös Sonic Visualiser -spektrianalyysiohjelmistoa.

3.2 Tutkimusmenetelmät

Kulttuurisen musiikintutkimuksen näkökulmasta taustamusiikin tutkimuksessa kiinnostavaa on kuulijan, musiikin ja ympäristön väliset suhteet. Tutkielmani metodologinen ydin perustuu kulttuurisen musiikintutkimuksen saralla ansioituneen uran tehneen tutkija Anahid Kassabianin lanseeraaman jokapaikkaisen musiikin (eng. *ubiquitous music*) ja jokapaikkaisen kuuntelemisen (eng. *ubiquitous listening*) käsitteisiin (Kassabian 2013: xi) sekä akustiikkaan perehtyneen äänimaisematutkijan Barry Truaxin akustisen kommunikaation malliin (Truax 2001: 11–12, Uimonen 2013: 241). Amerikkalaisen taustamusiikkiyhtiön Muzakin lanseeraama ärsykeprogression käsite on myös vaikuttanut taustamusiikin kehitykseen merkittävästi, jonka johdosta se tarjoaa perusteita myös odotusmusiikin analysoimiselle.

3.2.1 Jokapaikkainen musiikki ja kuuntelu

Musiikista on tullut meille hyvinkin jokapäiväistä. On hankala kuvitella enää aikaa tai paikkaa, jossa ei ole mahdollista musiikkia toistaa ainakin jollain tapaa. Teknologinen kehitys, tarkemmin sanottuna äänen sähkömekaanisten tallennusvälineiden kehitys on mahdollistanut musiikin uusintamisen käytännössä loputtomasti. Ennen musiikin uusintamisen mahdollistavia teknologioita jokainen yksittäinen musiikki esitys oli ainutkertainen ja hävisi olemasta, kun ääni lakkasi soimasta. Nykyisin jokainen musiikkiesitys pystytään tallentamaan, siirtämään ja toistamaan alkuperäisestä kontekstistaan irroitettuna.

Anahid Kassabian on nostanut musiikin arkipäiväistymisen esille lanseeraamalla jokapaikkaisen musiikin käsitteen. Jokapaikkaisen musiikin ja kuuntelemisen käsitteet haastavat yleisesti musiikintutkimuksen, sosiologian ja median tutkimuksen aloilla vallinneet ajatusmallit, joissa musiikki ja sen kuunteleminen on ollut hyvin teoskeskeistä. Kassabian kiteyttää jokapaikkaisen musiikin soivan jokapuolella, mutta emme kiinnitä siihen ensisijaista huomiota. Tästä huolimatta tuo soiva musiikki saa aikaan kehoissamme affektiivisia vastineita, jotka lopulta johtavat kokemukseen tunteesta. (Kassabian 2013; xi.) Musiikin herättämä tuntemuksen kokemus on Kassabianin ajatuksen mukaan ennen tiedostamista tapahtuvaa ja täten eroaa merkittävästi siitä lähtökohdasta, että musiikilla pystyttäisiin ulkoapäin vaikuttamaan ihmisen kognitiiviseen toimintaan.

Jokapaikkainen musiikki voi olla kuuntelijan valitsemaa esimerkiksi kuunneltavan CD:n valitseminen autossa, osittain valitsemaa radiokanavan osalta tai sellaista, jota kuuntelija ei pysty itse valitsemaan esimerkiksi kauppojen taustamusiikki. Yhteinen tekijä näille on kuitenkin se, ettei mikään jokapaikkainen musiikki ole tarkoitettu puhtaasti esteettiseksi nautinnoksi. (Quinones, Kassabian & Boschi 2013: 7.) Tässä tutkielmassa käsitelty puhelinpalveluiden odotusmusiikki onkin hyvä esimerkki Kassabianin luonnehtimasta jokapaikkaisesta musiikista. Odotusmusiikki ei ole ainakaan tavallisesti asiakkaan itsensä valitsemaa, eikä sitä myöskään voida ajatella olevan puhtaasti esteettiseksi nautinnoksi tarkoitettu. Asiakkaan mahdollisuudesta valita odotusmusiikkinsa pohdin tutkielman lopuksi kappaleessa 5.2 ja odotusmusiikin esteettisistä ominaisuuksista kerron tarkemmin tutkielman

analyysiosiossa.

Jokapaikkaisen musiikin ohella Kassabian puhuu myös jokapaikkaisesta kuuntelusta. Kassabianin yllä olevan lainauksen mukaisesti jokapaikkainen musiikki on sellaista, jota kuuntelemme vailla ensisijaista huomiota erilaisissa arkisissa tilanteissa. Kassabianin mukaan jokapaikkaisen musiikin kuuntelemiseen tai havaitsemiseen liittyy tietynlainen huomiotaso.

Vastaavaasti Barry Truax määrittelee kuuntelun havainnoinnin tason kolmeen erilaiseen tasoon: taustakuunteluun, valmiuskuunteluun ja tarkkaavaiseen kuunteluun. Taustakuuntelua tapahtuu silloin, kun ympäristössä ei ole kuuntelijalle merkityksellistä ääntä. Taustakuuntelun tyypillisiä ääniä ovat esimerkiksi työhuoneen ilmastoinnin hurina tai liikenteen äänet. Valmiuskuuntelu sen sijaan kehittyy ihmisen kokemuksen myötä, jolloin tietyissä tilanteissa ihminen osaa erottaa merkitykselliset äänet tutusta ympäristöstään. Tästä Truax käyttää esimerkkiä, jossa äiti pystyy unensa läpi tunnistamaan lapsensa itkun ja heräämään, vaikkei liikenteen melu häntä häiritsisikään. Tarkkaavaisessa kuuntelussa ihminen puolestaan keskittyy tarkasti kuuntelemaan ja havainnoimaan erilaisten äänien merkityksiä. (Truax 2001: 21–27). Truax käsittelee kuuntelun huomiotasoja kommunikaation näkökulmasta, jossa äänen sisältämä informaatio on tulkittavissa riippuen kuulijan huomiotasosta. Tämä eroaa kuitenkin Kassabianin näkemyksellisiin lähtökohtiin kuuntelun edellyttämästä huomiotasosta, jossa musiikin ei sinänsä tarvitse välittää kuulijalle ymmärrettävää informaatiota tuottaakseen kuulijalle lopulta tunteen kokemuksen.

On siis selvää, että musiikin ja äänen tulkintaan vaikuttaa kokijan huomio ainakin jossain määrin. Teoreettisen viitekehyksen yhteydessä esitellystä vastakkainasettelusta tutulla tavalla myös musiikin kokijan roolia on usein asetettu vastakkain joko aktiiviseksi kuuntelijaksi tai passiiviseksi kuulijaksi. Italialainen musiikin tutkija Franco Fabbri kritisoi voimakkaasti edellä mainitun kaltaisen vastakkainasettelun tarvetta (Fabbri 2013: 170). Fabbri perustelee kritiikkiään sillä, että ihmisen huomiotaso liukuu aktiivisen ja passiivisen välillä jatkuvasti, eikä musiikkia ja sen kuuntelutapoja voida näin ollen sementoida musiikin sisällön perusteella. Myös äänimaisematutkija Heikki Uimonen huomauttaa, että kuuntelutavat vuorottelevat tilanteen ja ympäristön mukaan (Uimonen 2005: 67).

3.2.2 Akustisen kommunikaation malli

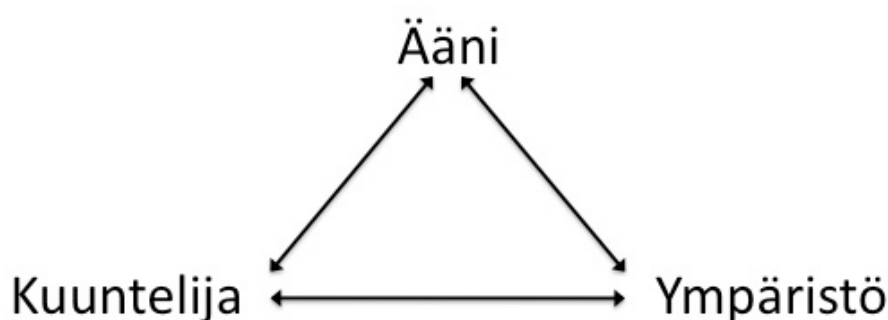
Edellisessä kappaleessa esiteltyä jokapaikkaista musiikkia ja sen kuuntelua voidaan tarkastella vielä Barry Truaxin akustisen kommunikaatiomallin avulla. Kassabian luonnehtii, että jokapaikkaisesta musiikista on tullut tietyllä tapaa myöhäiskapitalismin faattisen kommunikaation väline (Kassabian 2002: 141). Faattisella kommunikaatiolla tarkoitetaan tapaa viestiä, jolla ei ole tarkoitus välittää yksiselitteistä informaatiota, vaan toimia tietynlaisena sosiaalisen toiminnan tapana esimerkiksi small talk –tilanteissa. Tämä ei kuitenkaan luonnollisesti tarkoita etteikö jokapaikkainen musiikki voisi välittää erilaista informaatiota, sillä informaation tulkinta on kuitenkin aina viime kädessä kuuntelijan käsissä. Tästä syystä mahdollisia erilaisia tulkintoja voi olla lähes rajattomasti.

Truax argumentoi, että äänen tutkimuksessa yleisesti käytetyn energian siirtoon perustuvan näkökulman vaihtoehdoksi tulisi ääntä tutkia laajemmasta näkökulmasta osana sen kulttuurista ja sosiaalista kontekstiaan (Truax 2001: 11). Äänen tutkiminen siirtyvänä energiana on puhtaasti äänen fyysisten ominaisuuksien tutkimista, kun sitä vastoin äänen tutkiminen osana laajempaa kontekstia on erityisesti kulttuurisen musiikintutkimuksen yksi tärkeimpiä lähtökohtia. Truaxin akustisen kommunikaation malli soveltuu nimensä mukaisesti äänen tutkimiseen kommunikaation näkökulmasta. Kommunikaatio on tavallisesti kahden tai useamman toimijan välistä vuorovaikutusta, jossa informaatiota sekä lähetetään että vastaanotetaan. Tässä tutkielmassa pyrin soveltamaan sitä aineistoon, jossa puhelinpalvelun odotuksen aikana toistettu äänite on informaatiota lähettävä osapuoli, vaikkei keskustelun kaltaista vuorovaikutusta tuolloin vielä suoranaisesti tapahdu.

Truax havainnollistaa äänen fyysisen tutkimuksen sekä kulttuurisesta ja sosiaalisesta kontekstista lähtöisin olevaa äänen tutkimuksen eroa esimerkiksi metsässä kaatuvan puun äänestä. Mikäli ääntä tutkitaan siirtyvänä energiana, sillä ei ole merkitystä onko joku kuulemassa tuota kaatuvan puun ääntä vai ei. Akustisen kommunikaation näkökulmasta puolestaan on kiinnostavaa, mitä tuo kaatuvan puun ääni voi viestiä sen kuulijalle. (Truax 2001: 11.) Toisin sanoen akustisen kommunikaation näkökulmasta kaatuva puu voi esimerkiksi viestiä sen kuulijalle meneillään olevista hakkuutöistä tai mahdollisesta vaarasta. Kuuntelijan näkökulmasta äänen välittämä informaatio on

riippuvainen äänen kontekstista, joka on äänen fysikaaliselle tutkimukselle tarpeetonta.

Äänen tutkimista osana kulttuurista ja sosiaalista kontekstia Truax on kehittänyt akustisen kommunikaation mallin, jossa kuuntelija on vuorovaikutteisessa suhteessa äänen ja ympäristön kanssa. Truaxin mukaan äänen tuottama kokemus luo, vaikuttaa ja muokkaa suhdettamme ympäristöömme (Truax 2001: 13). Opimme tunnistamaan jo pienestä pitäen esimerkiksi hälytysajoneuvojen tuottamien äänien viestit hädästä sekä vaikkapa soivan puhelimen äänen. Alla oleva triangelin mallinen kuvaaja on Truaxin tapa havainnollistaa äänen, kuuntelijan ja ympäristön välistä vuorovaikutus



Kuva 3. Äänen, kuuntelijan ja ympäristön vuorovaikutteinen suhde (Truax 2001: 12).

Edellisessä kappaleessa käsitelty Kassabianin lanseeraama jokapaikkaisen musiikin ja kuuntelun käsitteet ovat hyvin havainnollistettavissa Truaxin esittelemän akustisen kommunikaation mallin avulla. Tämän tutkielman aineiston kannalta olennainen puhelinpalveluiden odotusmusiikki viestii asiakkaalle linjan olevan auki. Mikäli sama musiikkikappale soi toisessa kontekstissa esimerkiksi radiossa tai televisiossa, ei se välitä samaa informaatiota asiakkaalle. Puhelimessa soiva musiikki vuorovaikuttaa asiakkaan kokemaan ympäristöön tuottamalla siihen aistittavaa ääntä ja asiakas puolestaan voi vuorovaikuttaa ympäristöönsä esimerkiksi laittamalla puhelimen kaiuttimelle ymmärtäessään joutuvansa odottamaan, jolloin asiakkaan kokema ääniympäristö muuttuu ja näin edelleen.

Truaxin esittelemä malli on erityisen merkittävä äänimaiseman tutkimuksessa. Heikki Uimonen selvittää äänimaisema käsitettä vielä seuraavasti:

Äänimaisema-termillä (eng. *soundscape*) viitataan siihen, kuinka yksilöt ja yhteisöt kykenevät tulkitsemaan akustista ympäristöään ja ymmärtämään ympäristön ääniin liittyviä merkityksiä sekä siihen, millainen ympäristösuhde heille muodostuu erilaisten kuuntelutapojen omaksumisen ja opettelun myötä. Äänimaisema voi tarkoittaa mitä tahansa tutkittavaa äänten kokonaisuutta: konkreettista ympäristöä tai abstrakteja konstruktioita, kuten sävellyksiä tai äänikollaaseja. (Uimonen 2013: 241.)

Vaikka tämä tutkimus ei sellaisenaan täysin sisälly äänimaiseman tutkimuksen alaan, on sillä kuitenkin riittävästi yhteistä rajapintaa, että akustisen kommunikaation mallin soveltaminen käyttämäni aineistoon on perusteltua. Uimosen määritelmän perusteella puhelinpalveluiden odotusmusiikki edustaa tutkittavaa äänten kokonaisuutta sävellyksinä.

3.2.3 Ärsykeprogressio

Amerikkalainen taustamusiikin merkittävä tekijä, Muzak lanseerasi 1960-luvulla erityisesti työympäristöön suunnitellun tuotteen, jota he kutsuivat englanninkielisellä termillä *stimulus progression*, jolle ei ole vielä vakiintunutta suomenkielistä vastinetta. Tässä tutkielmassa käytän termistä käännöstä ärsykeprogressio.

Ärsykeprogressio oli pseudotieteelliseen tutkimukseen perustuva periaate, jonka ohjaamana Muzak tuotti taustamusiikkiohjelmia, jonka tarkoituksena oli nostaa työntekijöiden tehokkuutta. Ärsykeprogression perusajatus nojaa Yhdysvaltojen armeijan tekemiin tutkimuksiin, jossa taustamusiikilla pystyttiin vaikuttamaan sotilaiden parempaan suoriutumiseen valppautta vaativissa tehtävissä. (Jones & Schumacher 1992: 159.) Muzak-yhtiö oli jo tuohon mennessä vakiinnuttanut asemansa taustamusiikin suurimpana tuottajana, mutta taylorismin mullistama teollisuus loi tarpeen uudentyläiselle käyttömusiikille.

Ärsykeprogression kehitys perustui ajalle tyypilliseen behavioristiseen tutkimukseen, josta Muzakin omat tutkimukset saivat tukea (Jones & Schumacher 1992: 159).

Muzakin itse tuottamat tutkimukset eivät kenties kestä tarkempaa tieteellistä tarkastelua, mutta heidän saamiensa hyvien tulosten valossa tuotteen myyminen oli luonnollisesti helpompaa.

Ärsykeprogression perusteella laaditut taustamusiikin ohjelmat asettivat tietynlaisia kriteerejä taustamusiikin ominaisuuksille. Taustamusiikin sovituksessa ärsykkeen voimakkuutta arvioitiin musiikin tempon, rytmin, soitinnuksen sekä orkesterin koon perusteella. Kukin taustamusiikkina soiva kappale sai ärsykearvon asteikolla yhdestä viiteen. Nopeat ja iloisesti soivat kappaleet saivat arvon viisi, joka tarkoitti korkeaa ärsykettä ja hitaasti sekä melankolisesti esitetyt kappaleet vastaavasti arviotiin arvolla yksi, jolla osoitettiin musiikin tuottaman ärsykkeen olevan pieni. (Jones & Schumacher 1992: 159–160.) Vaikkei puhelinpalveluiden odotusmusiikkia voida suoraan verrata 1960-luvulla työnteon tehostamisessa käytettyyn taustamusiikkiin, on sen valinnassa tiettyjä kriteerejä, jotka ovat osaltaan hyvin samankaltaisia Muzakin ärsykeprogression periaatteiden kanssa.

3.3 Analyysimenetelmät

Tutkimusotteeni aineistoon on kvalitatiivinen ja deskriptiivinen. Vaikka suoranainen tarkoitukseni ei ole pitäytyä ainoastaan kvalitatiivisissa menetelmissä, käsittelemäni aineisto määrittelee hyvin pitkälle niihin soveltuviksi arvioimani menetelmät.

Deskriptiivinen tutkimusote on tutkimuskysymyksieni asettelun kannalta luonnollinen lähtökohta tutkimukselleni pyrkiessäni kuvailemaan tutkimaani ilmiötä.

Deskriptiivisen tutkimusotteen lisäksi haastatteluaineiston analyysissa olen pyrkinyt hyödyntämään konstruktivistista lähestymistapaa, jossa haastattelumateriaalin tyypittelyn perusteella olen konstruoinut odotusmusiikin tuotannon prosessia kuvaavan narratiivin. Haastattelumateriaalin keräämisen olen toteuttanut asiantuntijahaastatteluina. Marja Alastalon ja Maria Åkermanin mukaan

asiantuntijahaastattelulla tarkoitetaan tilannetta, jossa “haastateltavilta pyritään hankkimaan tietoa tutkittavasta ilmiöstä tai prosessista”. Kiinnostuksen kohteena ei sinänsä ole siis asiantuntija henkilönä tai oman kulttuurinsa edustajana, vaan häntä haastatellaan hänen tietonsa vuoksi. (Alastalo & Åkerman 2010: 373.) Narratiivin luomiseen olen soveltanut asiantuntijahaastattelun metodeja rekonstruktion osalta siten, että haastateltavien kertomukset täydentävät paikoin toisiaan ja limittyvät. Näin ollen kummankin haastateltavan vastauksista pystyn rakentamaan tarkemman ja laajemman kokonaiskuvan odotusmusiikin tuotannon prosessista.

Soivan musiikin tutkimus on toisinaan hankalaa johtuen sen immateriaalisesta olemuksesta. Sitä ei pystytä punnitsemaan, eikä sitä fyysisesti pystytä tarkastelemaan oikeastaan muutoin kuin ääniaaltolina. Tämä hankaloittaa musiikillisen materiaalin täsmällistä analysointia. Musiikin pelkistäminen pelkäksi fysikaaliseksi ilmiöksi ei varmasti anna sen tutkijalle sen enempää tuloksia kuin toisaalta ympäripyöreä kuvailu tutkimuksensa kohteesta. Näin ollen musiikillisten ilmiöiden tutkimiseksi on tärkeä olla oikeanlaiset menetelmät.

Vaikka soivan musiikin analyysi voikin joissain tapauksissa olla hankalaa, on olemassa erilaisia musiikkianalyysimenetelmiä, joilla erilaisia musiikillisia osatekijöitä voidaan tarkemmin tarkastella. Populaarimusiikin tutkija David Brackett puntaroi musiikintutkimuksen menetelmiä ja argumentoikin, että musiikin teoreettiset termit ovat eräänlaista metakieltä, joka ei välttämättä avaudu siihen perehtymättömälle lukijalle lainkaan (Brackett 2002; 66). Brackettin huoli on perusteltu, mutta musiikin tutkimukseen soveltuja metodeja ohjaa vahvasti myös kysymysten asettelu. Tutkija ei voi myöskään loputtomiin rajata analyysimenetelmiään oletetun lukijan meta-analyyttisen lukutaidon perusteella, vaan työkalut on valittava sen mukaan, mihin kysymyksiin tutkimuksella pyritään vastaamaan. On luonnollisesti tiedostettava, että länsimaiseen klassiseen musiikkiin soveltuvat musiikin teoriaan perustuvat analyysimenetelmät saattavat tuottaa ristiriitaisia tulkintoja muunlaisen musiikin analysoinnissa. Näin ollen musiikin teoreettisia käsitteitä on sovellettava aina aineistolähtöisesti.

Tässä tutkielmassa on musiikin analyysia jäsennetty haastattelumateriaalissa esiintyneiden musiikin objektiivisten ja subjektiivisten komponenttien perusteella.

Tämä valinta on tehty eritoten sen perusteella, että ne osatekijät, jotka ohjaavat odotusmusiikin valintaa, ovat myös musiikin analyttisistä näkökulmasta merkittäviä.

Taustamusiikin tarkoitus huomioon ottaen kysymys taustamusiikin musiikkianalyysin tarpeellisuudesta voi olla perusteltu. Taustamusiikin kuuntelija kuuntelee ja kokee siinä tarkoituksessa soivan musiikin erilaisesta lähtökohdasta ja usein erilaisin motiivein. Musiikki, joka ei ole varsinaisesti tarkoitettu aktiivisesti kuunneltavaksi, ei todennäköisesti herätä tietoisesti kuuntelijassa kysymyksiä kyseisen musiikin rakenteista. Analyttisempi ote tässä tutkielmassa on kuitenkin keino löytää niitä musiikillisia osatekijöitä, jotka erityisesti odotusmusiikin tuottajille tai sen valintaa tekeville ihmisille on merkittäviä. Musiikkianalyttiset menetelmät ovat myös ehdottoman tärkeitä vastatakseni tutkimuskysymykseen, jossa pyrin kartoittamaan odotusmusiikin tyypillisiä piirteitä, jotta pystyn vertailemaan saatuja tuloksia keskenään sekä aiempaan tutkimukseen.

Musiikkianalyysia voidaan tehdä hyvin monella tapaa ja myös sen tarkkuudessa voi tutkija tehdä valintoja perustellusti. Tässä tutkielmassa musiikkianalyysin tarkkuus on melko yleisellä tasolla ja se on itseasiassa määrittynyt osaltaan haastateltavien esiin nostamien musiikillisten ominaisuuksien myötä. Validien tutkimustulosten saamiseksi musiikkianalyysimetodien valinnassa on tehtävä ratkaisu aineistolähtöisesti. On mielestäni harhaanjohtavaa analysoida odotusmusiikkia esimerkiksi pitäytyen ainoastaan Schenker-analyysin metodeissa, jos pyritään konstruoimaan kokonaiskuvaa odotusmusiikille tyypillisistä piirteistä.

Musiikillisten rakenteellisten parametrien sijaan musiikin teoreettinen käsitteistö ei kuitenkaan juurikaan tarjoa apua musiikin subjektiivisten tulkintojen tarkasteluun. Rakenteellisten parametrien lisäksi musiikki kantaa kulttuurisia merkityksiä. Värähtelevässä massassa ääniaaltoja ei näitä ilmene fyysisesti, vaan ihmiset muodostavat niistä kukin oman subjektiivisen tulkintansa oman kokemuksensa perusteella. Musiikin teorian avulla pystymme erittelemään musiikin rakenteellisia parametreja, mutta musiikin kulttuuristen ulottuvuuksien analysointiin tarvitaankin edellisissä alaluvuissa esiteltyjä kulttuurisen musiikintutkimuksen menetelmiä.

4. ANALYYSI

Tämä luku käsittelee tutkimani aineiston analyysin. Aineiston analyysin olen jakanut kahteen osuuteen, jossa ensiksi luvussa 4.1 analysoin tekemäni haastattelut ja pyrin tarkastelemaan haastatteluaineistossa esiin tulleita yksityiskohtia metodologisten käsitteiden ja mallien avulla. Haastatteluaineiston analyysin jälkeen luvussa 4.2. analysoin musiikkianalyysin menetelmien avulla tekemistäni äänitteistä odotusmusiikin musiikillisia osatekijöitä.

4.1 Haastatteluaineiston analyysi

Tässä analyysikappaleessa käsittelen sähköpostitse keräämääni haastatteluaineistoa. Haastattelumateriaalin olen tyypitellyt vastausten perusteella odotusmusiikin tuotantoprosessia narratiivinomaisesti kuvaavaan järjestykseen, jossa ensimmäisenä pyrin selvittämään millaisia tehtäviä odotusmusiikilla on. Odotusmusiikin tehtävien kartoittamisen jälkeen etenen musiikin valintaperusteisiin, jonka jälkeen selvitän odotusmusiikin tuotannon teknistä toteutusta. Lopuksi nostan myös haastatteluaineistosta esiin nousseet arviot odotusmusiikin vaikutukset asiakaskokemaan asiakaspalvelupuheluissa.

4.1.1 Funktiot

Odotusmusiikin käsitteen määrittelyn yhteydessä mainittiin musiikin olevan keino täyttää odotuksen tila asiakaspalvelupuheluissa. Odotuksen tai pitotoiminnon aikana asiakas saattaisi luulla puhelun katkenneen, mikäli hän ei saisi informaatiota yhä auki olevasta linjasta. Puhelinpalveluiden odotusmusiikin ensisijainen tehtävä onkin pitää soittaja tietoisena avoinna olevasta linjasta, ettei hän katkaise puhelua kesken (H1 2015, H2 2015). Odotusmusiikin asiakasta tiedottava tehtävä voi onnistua ainoastaan, mikäli asiakas pystyy tulkitsemaan musiikin välittämän informaation. Kyseinen äänen välittämä informaatio ja sen tulkinta ympäristöllisessä kontekstissaan on menetelmäluvussa esitellyn Truaxin akustisen kommunikaatiomallinen perusajatus.

Musiikin käyttäminen puhelinpalvelussa on kulttuurissamme ihmisille niin yleinen ja tuttu ilmiö, että he osaavat tulkita sen merkiksi siitä, että puhelu on edelleen avoinna.

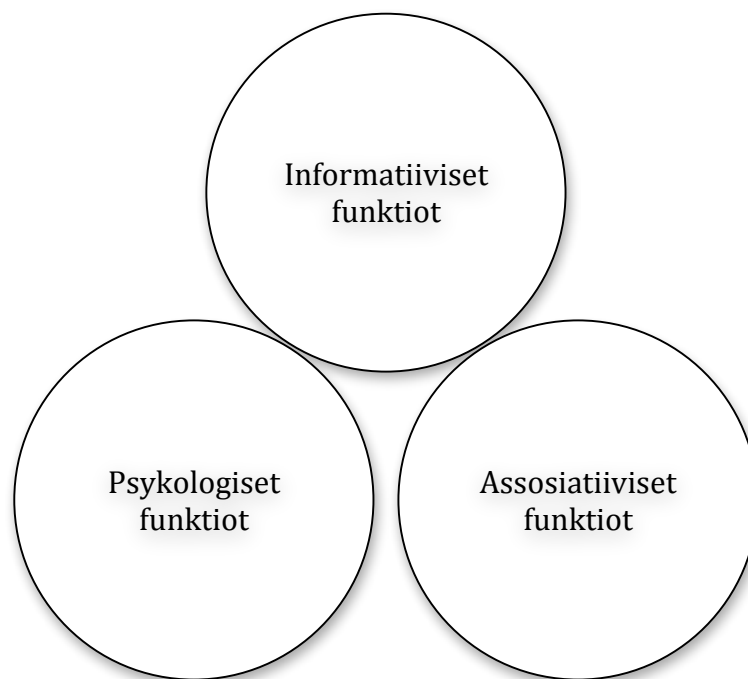
On kuitenkin huomionarvoista, ettei odotusmusiikin tehtävä rajoitu pelkästään sen ensisijaiseen funktioon. Molemmat haastateltavat kertovat myös odotusmusiikin toimivan yhdessä musiikin lomaan syötettävien, asiakasta neuvovien tiedotteiden kanssa (H1 2015, H2 2015). Musiikki voi toimia alustana tiedotteille ajankohtaisista asioista, kuten meneillään olevasta häiriöstä palvelussa tai ohjeille asian hoitamiseen verkkosivujen kautta. Haastateltava 1 painottaakin äänitiedotteiden olevan tärkeä osa kokonaisuutta ja niiden soittaminen oikeassa paikassa on osa palvelun tuottamaa kokemusta (H1 2015).

Haastateltava 1 laajentaa vielä odotusmusiikin tehtäviä vaikuttamaan mielikuvaan odotuksen kestosta, viestimään asiakkaalle palvelun luonteesta, sen tarjoamista tuotteista ja palveluista sekä herättämään luottamusta olemalla osa koko asiakaspalvelutapahtuman asiakaskokemusta (H1 2015). Kyseisen haastateltavan mainitsema vaikutus asiakkaan mielikuvaan odotuksen kestosta on hyvin keskeinen argumentti psykologian ja markkinoinnin tieteenaloilla, joissa lähtökohdat taustamusikin tutkimukseen on musiikin mahdollisissa vaikutuksissa ihmisen kognitiiviseen toimintaan. Tästä näkökulmasta katsottuna musiikkia voidaan hyödyntää ohjaamaan kohderyhmää halutulla tavalla (DeNora 2000: 130). Odotuksen kesto on yksi merkittävä tekijä asiakkaan kokeman ärtymyksen voimistumisessa ja musiikin vaikutus asiakkaan kokemaan odotuksen keston onkin yksi eniten tutkituista odotusmusiikin vaikutuksista. Odotusajan onkin todettu olevan yksi merkittävimpiä osatekijöitä asiakkaan kokemaan palvelun laatuun (Whiting & Donthu 2009: 279). Odotusmusiikin parissa tehdyissä behavioristisissa tutkimuksissa suosituin tieteellinen paradigma vaikuttaakin olevan musiikin vaikutus ihmisen kokemaan aikaan.

Asiakas voi kuitenkin olla ärtynyt jo soittaessaan asiakaspalveluun ja käyttäytyä kiivaasti, vaikka itse odotus olisi ollut hyvin lyhyt. Jotta musiikki voi rauhoittaa asiakasta tai vähentää asiakkaan ärtymystä, sillä odotetaan olevan jokin ominaisuus, joka vaikuttaa ihmiseen rauhoittavalla tavalla. Näin ollen musiikin mahdolliset psykologiset vaikutukset ovat myös lähtökohtana kun odotusmusiikin yhtenä

tehtävänä on myös “vähentää ärsyyntymistä” (H1 2015) sekä “rauhottaa asiakasta” (H2 2015). Nämä ihmisen käyttäytymiseen vaikuttavat tavoitteet ovat tulkittavissa jokseenkin rinnastettaviksi tässä yhteydessä.

Haastatteluaineiston perusteella odotusmusiikin tehtävät on mahdollista kategorisoida kolmeen ryhmään; informatiiviset, psykologiset sekä assosiatiiviset.



Kuva 4. Odotusmusiikin erilaiset funktiot.

Informatiivisiin odotusmusiikin tehtäviin kuuluu ensisijaisesti viestiä asiakkaalle siitä, että puhelun linja on edelleen auki, ja asiakkaan tulisi näin ollen odottaa sulkematta puhelinta. Informatiivisiin tehtäviin voidaan ajatella lukeutuvan myös odotusmusiikin äänitteeseen lisätyt palvelun tiedotteet, joka voivat sisältää esimerkiksi ajankohtaisia uutisia palveluun liittyen tai asiakkaan opastamista verkkopalvelun käytössä.

Opastavat tiedotteet voivat olla esimerkiksi seuraavan kaltaisia:

Tiesitkö, että voit seurata lähetyksen kulkua älypuhelimella? Saat ladattua ilmaisen postisovelluksen laitteesi sovelluskaupasta. Se kertoo arvion lähetyksesi perilletulopäivästä ja kellonajasta. (Postin opastava tiedote.)

Vastaamme puheluusi mahdollisimman pian. Voit tarkistaa alueesi Saunalahden palveluihin vaikuttavat häiriöt häiriökartastamme osoitteessa elisa.fi/hairiokartta. (Elisan opastava tiedote.)

Yllä esitettyjen esimerkkien perusteella on voidaan todeta, että yleensä opastavat tiedotteet ohjaavat asiakasta itsepalvelukanaviin, jonka avulla on mahdollista vähentää puhelinpalveluihin kohdistuvien puheluiden ruuhkaa. On sekä asiakkaan että palvelun tuottajan kannalta kustannustehokkaampaa usein hoitaa yksinkertainen ongelma esimerkiksi verkkosivujen kautta, mikäli kyseinen ongelma on siten ratkaistavissa.

Odotusmusiikin psykologiset tehtävät ovat vahvasti behavioristisen tutkimusparadigman näkökulmasta tavoiteltuja, joita esittelin teoreettisen viitekehyksen yhteydessä. Odotusmusiikin tehtävänä on tällöin myös vaikuttaa asiakkaaseen rauhoittavalla tavalla sekä vaikuttaa asiakkaan kokemaan jonotusajasta. Tässä aineistossa painottuu selkeästi palvelun tarjoajan näkökulma, koska soittavien asiakkaiden kokemaa tästä mahdollisesta vaikutuksesta ei tutkittu.

Assosiatiiviset odotusmusiikin funktioiden tarkoitus on tuottaa asiakkaalle mielikuva palvelun luonteesta sekä tukea osaltaan yrityksen äänibrändiä. Asiakkaan mieleyhtymät ovat erittäin vahvasti kulttuurisidonnaisia, jonka johdosta assosiatiiviset odotusmusiikin funktiot ovatkin kuttuurisen musiikin tutkimuksen näkökulmasta tarkasteltuna erittäin mielenkiintoisia.

Odotusmusiikin monimuotoisten funktioiden perusteella voidaan helposti huomata, ettei puhelinpalveluiden odotusmusiikki ole täysin verrattavissa julkisten tilojen auditiiviseen maisemaan tai liiketilojen kaupallisesti orientoituneeseen taustamusiiikkiin, vaikka niilläkin on pintaa syvemältä tarkasteltuna hyvinkin tarkkaan mietitty tehtävä. Odotusmusiikki omana funktionaalisen musiikin lajinaan on hyvin perusteltu, mikäli sitä verrataan tästä näkökulmasta muihin kyseisen kategorian musiikin lajeihin.

4.1.2 Valinta

Odotusmusiikki on osa asiakkaille näyttyä julkista kokonaisuutta yhdessä muiden osatekijöiden kanssa. Yhdessä tämä kokonaisuus vaikuttaa siihen, millainen musiikki voidaan tulkita lajityypiltään odotusmusiikiksi sopivalta. Lähtökohtaisesti yleisellä tasolla vaikuttaa siltä, että yrityksissä voidaan soittaa lähes mitä tahansa (H1 2015). Julkisen kokonaiskuvan perusteella onkin helppo havaita, että yrityksissä musiikin valinnan raamit ovat hiukan leveämmät, kuin vastaavasti julkisen sektorin palveluissa.

Vaikka musiikillinen lajityyppi ei ole ensisijainen odotusmusiikin valinnan määrävä peruste, vaikuttavat muut musiikin valintaan liittyvät perusteet lopulta myös odotusmusiikiksi soveltuvan musiikin lajityyppien kirjoon. Odotusmusiikin suunnittelussa mietitään tarkkaan palvelun kohderyhmää, tilannetta ja imagoa (H1 2015).

Palvelun imagon ollessa lähtökohtana voidaan hyödyntää odotusmusiikkina esimerkiksi mainoksissa ja muissa yhteyksissä soivaa musiikkia (H1 2015). Näin on toimittu esimerkiksi Postilla, jolla soi tällä hetkellä asiakaspalvelupuheluissa odotuksen aikana tilauksesta sävelletty yrityksen tunnussävel, jota käytetään myös mainonnassa (H2 2015). Odotusmusiikki tuolloin toimii osana yrityksen äänibrändiä, joka liittyy myös aiemmassa kappaleessa esitettyihin odotusmusiikin assosiatiiivisiin tehtäviin.

Asiakaspalvelutapahtuman tilanteen näkökulmasta myös odotusmusiikki voidaan nähdä osana laajempaa ympäristöä. Näin odotusmusiikkia voitaisiin vaihdella eri vuoden aikojen ja vaikkapa omien kampanjoiden mukaan (H2 2015).

Kohderyhmällä kuvataan asiakastietojen perusteella muodostettua summittaista stereotyyppiä asiakasryhmästä. Kohderyhmän laaja diversiteetti vaikuttaa myös odotusmusiikin mahdollisiin erilaisiin tulkintoihin. Kohderyhmä ohjaa myös musiikin valintoja siten, ettei se saa olla mitään kansanryhmiä tai uskontoja syrjivää (H2 2015).

Odotusmusiikin valintakriteereihin vaikuttavat myös musiikin parametrit, joita

haastattelumateriaalista on eroteltavissa ainakin: tempo, soinnutus, soittimet, musiikin tunnettavuus ja sanoitukset (H1 2015, H2 2015). Edellä mainittuja komponentteja tarkastellaan vielä tarkemmin kappaleen 4.2 musiikkianalyysin yhteydessä.

Edellä esitellyt odotusmusiikin valintakriteerit rajaavat jo melko tehokkaasti käyttöön soveltuvaa musiikkia. Musiikin valinta voidaan tehdä lopulta joko raadin suorittaman äänestyksen perusteella (H1 2015) tai yhden henkilön toimesta (H2 2015).

4.1.3 Tuotanto

Puhelinverkon hyödyntäminen musiikin välittäjänä ei ole aivan niin uusi menetelmä, kuin helposti voisimme kuvitella. Jo vuonna 1893 Thomas Edison esitteli Chicagossa järjestetyillä messuilla kehittämästään fonografista johdattelemaansa versiotaan, jonka avulla hän välitti New Yorkin Manhattanilla soitetun konsertin puhelinlankoja pitkin messuvieraiden kuultavaksi (Lanza 1995: 12.) Yleinen puhelinverkko on kuluneen reilun sadan vuoden aikana kokenut omat kehitysvaiheensa, mutta nykyisistä langattomista mobiiliviestinnän innovatiivisista teknologioista huolimatta osa puhelinverkon toiminnoista perustuu edelleen vanhempaan tekniikkaan, jonka päälle uutta on rakennettu. Tämä vaikuttaa ratkaisevalla tavalla myös äänen välittymiseen puhelinverkossa.

Yleinen puhelinverkko (PSTN) käyttää Kansainvälisen televiestintäliiton (ITU) vuonna 1972 patentoimaa G.711 *Pulse code modulation (PCM) of voice frequencies* -standardia äänen tuottamiseen (H2 2015). G.711-standardi on yksi digitaalisen äänen käsittelyn perustekniikoista, joka määrittelee teleliikenteen tapahtuvan analogisen signaalin digitaalisen muunnoksen näytteistykseen tasoksi 8000 näytettä sekunnissa (8 kHz) ja kvantisoinnin tarkkuudeksi 8 bittiä (ITU 1972: 1).

PCM-tekniikassa analoginen signaali muutetaan digitaalseksi sen siirtoa tai tallennusta varten. PCM-muunnoksen vaiheet ovat suodatus, näytteistys, kvantisointi, binaarimuunnos ja virhesuojauuskoodaus. Tätä toimenpidettä kutsutaan A/D-muunnokseksi (eng. *analog-to-digital*) ja toistettaessa toimenpide suoritetaan käänteisessä järjestyksessä, jota kutsutaan D/A-muunnokseksi (eng. *digital-to-*

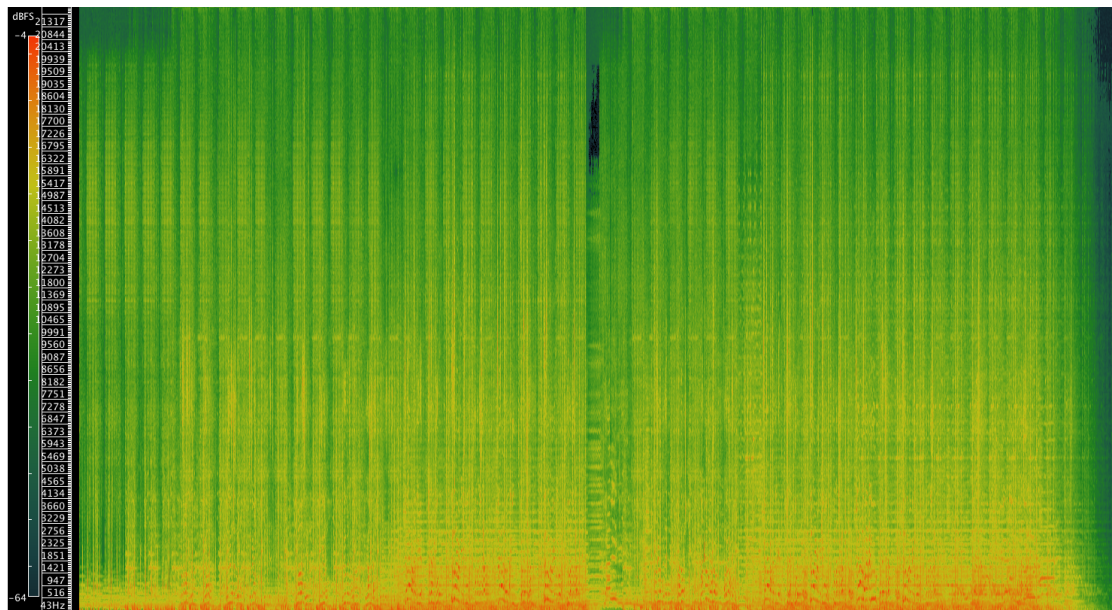
analog). (Laaksonen 2006: 70.)

Nyquistin teoreeman mukaan signaali voidaan toistaa oikein vain silloin, kun näytetaajuus on vähintään kaksi kertaa niin korkea kuin korkein audiotajuus (Laaksonen 2006: 68). Näin ollen Nyquistin teoreeman perusteella korkein mahdollinen puhelinverkon välittämä taajuus on 4kHz, jonka kvantisoinnin tarkkuus on 8 bittiä.

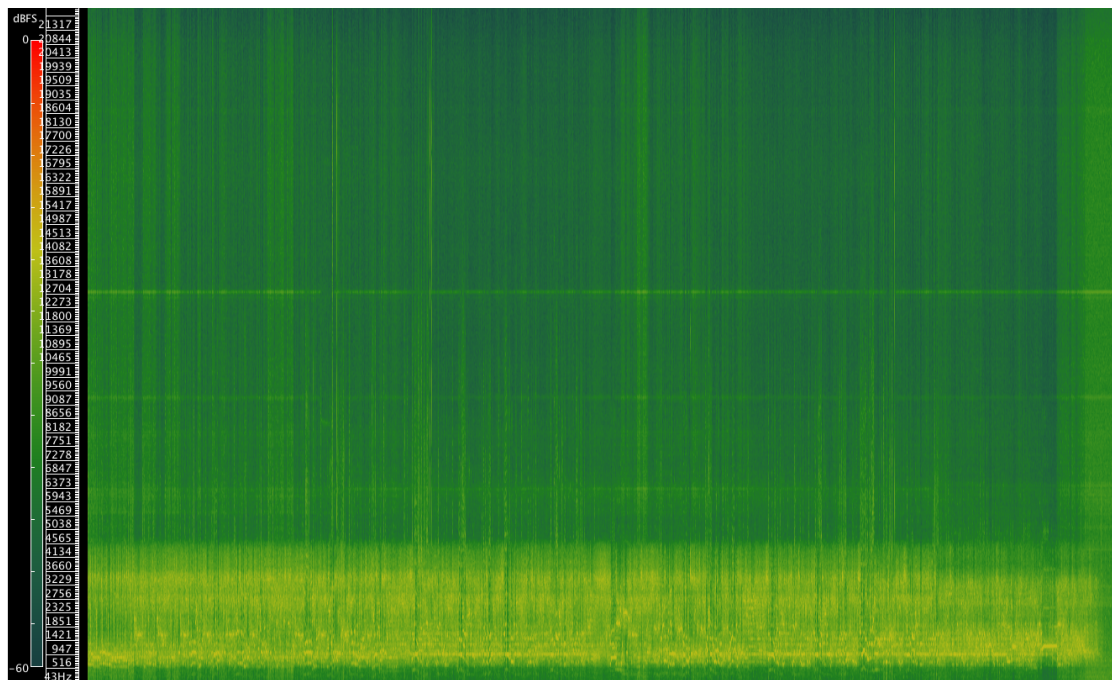
Puhelinverkon välittämää signaalia käsitellään vielä A-law ja U-law –algoritmien avulla, joista haastateltava 2 kertoo seuraavasti:

A-laki (A-law) on logaritminen ja tuottaa parempaa ääntä hiljaisiin jaksoihin kuin vielä vanhempi myy-laki (u-law). Euroopassa käytetään A-lakia, mutta puheen huonouden ja koodekkien vaihdot kyllä kuulee esim. soitettaessa USA:an, jossa käytetään vanhempaa myy-muotoa. Suuri osa puheluista soitetaan matkapuhelimilla, joiden puheluissa tehdään vielä muunnos PSTN:n ja kännykkäverkon välillä, jolloin siis ääni on vielä huonompi kännykällä kuin lankapuhelimesta toiseen soitettaessa. Kännykkäverkolla laatu myös vaihtelee, koska eri paikoissa ja eri operaattoreilla voi olla erilaisia puheen koodekkeja käytössä Suomessakin. (H2 2015.)

Puhelinverkko on suunniteltu nimensä mukaisesti puhetta varten ja sen äänentoiston ominaisuudet ovat huomattavan rajoittavat musiikin toistoa ajatellen. Puhelinverkko on suunniteltu kattamaan ihmisen puheäänien tärkeimmät foneemit puheen ymmärtämisen kannalta, joskin puhelinverkon toistoalueen ylärajoilla f- ja s-foneemit saattavat joskus olla epäselviä. Puhelinverkon äänentoiston alueen pystyy havainnollistamaan helpoiten spektogrammilla analysoidusta kuvasta. Alla olevissa kuvissa on sama kappale kahteen kertaan, joista ylemmässä kappale on CD-laatuisella äänenlaadulla ja alemmassa puhelinverkon läpi toistettuna.



Kuva 5. Anggun: La neige au sahara CD-laatuksena.



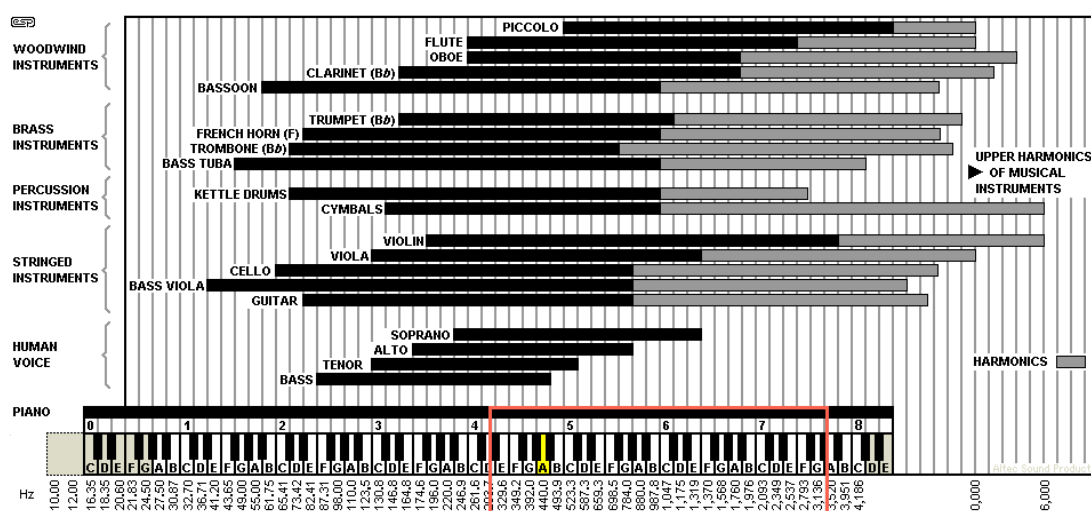
Kuva 6. Anggun: La neige au sahara puhelinverkon kautta toistettuna.

Spektogrammikuista on helppo havaita, että alemman version toistoalue on huomattavasti pienempi ylempään verrattuna. Siinä missä ylempi versio kattaa kutakuinkin ihmisen kuuloalueen 20-20000 Hz, jää alemman kuvan taajuuskaistaksi noin 300-3400 Hz. Alemmaan äänitykseen on jonkin verran vaikuttanut

äänitysmenetelmä, koska en pystynyt äänittämään signaalia suoraan puhelinjärjestelmästä, vaan puhelimen kaiuttimen kautta. Näin ollen äänitys on itseasiassa tehty 44100 Hz näytteenottotaajuudella ja äänite sisältää siten myös jonkin verran huonekaikuja. Näillä seikoilla ei kuitenkaan ole tämän tutkimuksen kannalta suurta merkitystä, koska kuvista on helppo havaita äänentoiston erot näiden kahden erilaisten äänilähteiden välillä.

Luonnollisesti musiikin toistamisen suhteen tuo 300-3400 Hz taajuuskaista tuo omat haasteensa. Nuottiviivastolla tuo alue vastaa kutakuinkin G-avaimen yksiviivaisesta d-sävelestä 4-viivaiseen gis-säveleen. F-avaimelle kirjoitetut instrumentit saattavat kuulua heikompana niiden yläsävelsarjansa ansiosta, mutta varsinaista perustaajuutta tuo taajuusalue ei kyseisille instrumenteille aina kata. Verrattaessa esimerkiksi CD-levylle 44,1kHz näytteenottotaajuudella ja 16 bitin tarkkuudella tallennettuun musiikkiin kuulostaa puhelinverkon välityksellä toistettu musiikki äänenlaadultaan huomattavasti heikommalta ja musiikki menettää dynamiikastaan huomattavan osan (H2 2015).

Alla olevassa kaaviossa on esitetty erilaisia musiikki-instrumentteja sijoitettuina äänialueittain. Kuvan alareunaan on sijoitettu vaakasuoraan pianon koskettimisto sekä sävelten perustaajuudet, jota vasten erilaisten instrumenttien äänialaa on helpompi verrata.



Kuva 7. Instrumenttien äänialat.

Olen merkinnyt oranssilla alueella yllä olevaan kaavioon puhelinverkon mahdollistamaan äänentoiston taajuuskaistan pianokoskettimistolla esitettynä. Tästä kaaviosta voimme helposti havaita, että tuon n.300-3400 Hz välisen taajuuskaistan ulkopuolelle jää suuri osa bassosoittimien perustaajuuksista, mutta toisaalta myöskään puhelimen kaiutin ei pystyisi niitä taajuuksia puhtaasti toistamaan.

Tässä tutkielmassa käytetystä aineistosta löytyy esimerkki YTHS:n ajanvarausnumeron odotusmusiikista, jossa viulun ylimmät nuotit tuottavat kuulijan korvaan melkoisen epämiellyttävän kuuloisien äänen.



Kuva 8. YTHS:n odotusmusiikin korkea Es-sävel.

Kuudennessa tahdissa esiintyvä 3-viivainen Es-sävel on perustaajuudeltaan noin 1245 Hz. Sen ensimmäinen harmoninen kerrannainen sijaitsee tästä oktaavin päässä eli noin 2,5 kHz kohdalla tuolla herkällä kuuloalueella viulun soittama sävel iskeytyy korvakäytävään erittäin terävän kuuloisesti. Kolmas perustaajuuden harmoninen kerrannainen, kvintti, jää jo puhelinverkon mahdollistaman äänentoistoalueen ulkopuolelle.

Näistä syistä myös edellisessä kappaleessa eriteltyjen musiikillisten kriteerien ohella puhelinverkon tekniset ominaisuudet vaikuttavat siihen, millaista musiikkia asiakaspalvelupuheluiden odotustilanteessa kannattaa soittaa ja myös tältä osin

musiikin valinnalla on suuri merkitys lopputulokseen miltä se ihmiselle kuulostaa (H1 2015, H2 2015). Vaikka puhelimen kaiutin ei varsinaiseen äänenlaatuun enää niin merkittävästi vaikuta (H2 2015) voi päätelaitekohtainen äänenvoimakkuus kuitenkin tuoda eroja asiakkaiden laitteiden välille (H1 2015). Myös miksauksen monoyhteensopivuus on syytä ottaa huomioon odotusmusiikin tuotannossa. Erityisen tarkkana on syytä olla, mikäli käytetään populaarimusiikkia, joka nykypäivän standardeilla on levitetty hyvin laajaan stereokuvaan, jolloin monoksi summattaessa saattaa ilmetä ongelmia musiikin toistossa.

Puhelinverkon tekniset rajoitteet luovat raamit odotusmusiikin ja tiedotteiden tuotannon prosessille. Tuotannossa käytetään tarpeen mukaan alihankkijoita (H1 2015) tai voidaan käyttää puhelinpalvelun sovelluksen omaa valmista tekijänoikeuksista vapaata musiikkia (H2 2015). Palvelun rakennekäsikirjoitus vaikuttaa osaltaan odotusmusiikin tuotantoon ja sen laajuuteen. Toisissa palveluissa tuotanto on yksinkertaisempi ja joissakin monimutkaisempi (H1 2015). Palvelun rakennekäsikirjoituksella tarkoitetaan puhelinasiakaspalvelun toimintasuunnitelmaa, joka saattaa vaihdella yritysten välillä riippuen asiakaspalveluun käytettävissä olevista resursseista.

Kun odotusmusiikin ja tiedotteiden tuotanto on valmis, tallennetaan se palveluntarjoajan ohjelmiston käyttöön sen palvelimille. Muunnosvirheiden minimoimiseksi olisi hyvä tuottaa odotusmusiikki valmiiksi studiolla G.711-standardin määrittämään muotoon, mutta monetkaan palveluntarjoajan sovellukset eivät tätä aina haastateltavan kertoman mukaan tue. (H2 2015.)

4.1.4 Asiakaskokemus

Ihminen tulkitsee musiikista erilaisia merkityksiä tämän omasta kokemustaustastaan lähtöisin. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että jokaisella potentiaalisella kuulijalla voi olla oma tulkintansa myös puhelinpalvelussa soivasta odotusmusiikista.

Asiakkaan henkilökohtaiset mieltymykset, oma kokemushistoria, soiton syy sekä ympäristö niin henkilökohtaisessa kuin laajemmassa mittakaavassa vaikuttavat tuon tulkinnan muodostumiseen (H1 2015). Palvelusta saatavaan asiakaskokemukseen

vaikuttavat myös asiakkaan odotukset palvelua kohtaan, jotka ovat voineet muodostua aiemman palvelukokemuksen perusteella. Asiakkaan odotukset voivat vaihdella myös juuri edellä mainittujen yksilökohtaisten tilanteiden esimerkiksi kiireen tai päivänajan mukaan. (Antonides et al. 2002: 196.)

Tämä asettaa myös tieteellisen tutkimuksen tekemiselle sekä haasteita että mahdollisuuksia. Hyvin usein odotusmusiikkia käsittelevä tieteellinen keskustelu keskittyy sen vaikutukseen ihmisissä. Kokonaisuudessaan asiakkaan yksilöllinen tilanne on kuitenkin niin merkittävä, että asiakaspalvelussa soivan odotusmusiikin yksinomainen vaikutus asiakastyytyvyyteen tai –käyttäytymiseen on äärimmäisen vaikea saada todistettua todellisessa asiakaspalveluympäristössä. Tutkimus vaatiikin aina omat resurssinsa, eikä ainakaan toistaiseksi kummassakaan yrityksessä ole odotusmusiikkia käsittelevää tutkimusta tehty (H1 2015, H2 2015). Tieteellisessä viitekehyksessä esitetyistä odotusmusiikin yhteydessä esiin nousevista paradigmoista voidaan kuitenkin huomata kyseessä olevan aihe, jota voidaan ja pitäisikin lähestyä hyvin poikkitieteellisesti usein erilaisin metodein ja erilaisista lähtökohdista. Mikäli odotusmusiikkiin liittyvää tutkimusta olisi mahdollista toteuttaa todellisessa asiakaspalveluympäristössä, takaisi se tutkimuksen laadun kannalta riittävästi analysoitavaa materiaalia, joka nostaisi tulosten luotettavuutta.

Erilaisten tulkintojen loputon kirjo johtaa siihen, ettei kaikkia voida miellyttää. Toisinaan tämän johdosta odotusmusiikista tulee palautetta asiakkailta. Erityisesti jonotusajan pidentyessä saadun palautteen määrä yleensä kasvaa. Asiakkailta saatujen palautteiden perusteella voidaan todeta, että musiikilla on kuitenkin vaikutusta asiakaskokemukseen. Odotusmusiikkia koskevia palautteita seurataan ja tarvittaessa musiikin osalta tehdään toimenpiteitä. (H1 2015, H2 2015.)

Englantilainen psykologi Karen Niven on tutkinut puhelinpalveluiden odotusmusiikin sanoitusten vaikutuksia työhyvinvointiin ja hän toteaa, että monet asiakaspalvelun organisaatiot eivät kiinnitä juurikaan huomiota asiakkailleen soittamaan odotusmusiikkiin, vaan monet valitsevat tarjolla olevista vaihtoehtoista helpoimman eli puhelujärjestelmän oman tekijänoikeuksista vapaan musiikin välttääkseen musiikin lisensoimisesta koituvat kulut (Niven 2015: 132). Puhelinpalveluiden määrän kasvaessa on yritysten on kuitenkin ryhdyttävä huomioimaan yhä

suuremmissa määrin myös puhelun odotuksen vaikutukset asiakaskokemukseen (Whiting & Donthu 2009: 280)

Haastateltava 1 huomauttaa kuitenkin, ettei pelkkä musiikki ole ainoa vaikuttava tekijä asiakkaan kokemaan palvelun laatuun, mutta asiaan kiinnitetään nykyisin enemmän huomiota. Hänen mielestään yleisesti ottaen toteutuksen laatuun kiinnitetään verrattain vähän huomiota, kun mietitään kuinka suurista kontaktimääristä saattaa olla kyse. Kyse on osaltaan tiedon ja osaamisen, mutta varmasti myös motivaation puuttumisesta. Palvelun tarjoajan koolla on tähän oma vaikutuksensa. Mitä suuremmat kontaktimäärät ovat, sitä tärkeämpää on myös odotusmusiikkiin kiinnittää huomiota. (H1 2015.)

Elisalla on kuluneen viidentoista vuoden aikana testattu useampiakin erilaisia tapoja toteuttaa odotusmusiikki ja odotusmusiikki elää muuttuvan ympäristön mukana (H1 2015). Odotusmusiikki ei ole siten staattinen, ajastaan irrallaan oleva musiikin laji, vaan se muuttuu kulttuurin mukana. Toisaalta on myös huomioitava, etteivät kaikki asiakkaat myöskään kiinnitä odotusmusiikkiin juurikaan huomiota, vaan voivat esimerkiksi laittaa puhelimen kaiuttimen päälle ja hoitaa samalla muita askareitaan. Tällöin Kassabianin luonnehdinta jokapaikkaisen musiikista ja kuuntelusta kulkee Truaxin akustisen kommunikaatiomallin kanssa käsi kädessä. Asiakas ei välttämättä kiinnitä odotusmusiikkiin tietoista huomiotaan, mutta ymmärtää sen välittämän informaation ja reagoi siihen laittamalla puhelimen kauittimelle samalla vaikuttaen omaan koettuun ääniympäristöönsä.

4.2 Musiikkianalyysi

Haastattelumateriaalin perusteella puhelinpalveluiden odotusmusiikin tuotannon koko prosessista on eriteltävissä sekä musiikillisia, teknisiä että asiakaslähtöisiä perusteita, joiden pohjalta musiikin valinnat tehdään. Musiikin rakenteellisista parametreista nostin esiin tempon sekä soinnutuksen. Vaikka soitinnus ja sovitus ovatkin musiikin rakenteellisia parametreja analysoidaan niitä tässä myös puhelinverkon teknisiin raameihin suhteutettuna. Musiikin rakenteellisten parametrien ohella myös

sanoitukset sekä kappaleiden tunnettavuus olivat odotusmusiikin valintaperusteita.

4.2.1 Tempo

Molemmat haastateltavat kertovat odotusmusiikin yhtenä tehtävänä olevan asiakkaan rauhoittaminen. Millainen musiikki koetaan rauhalliseksi tai mitkä musiikin ominaisuudet voisivat vaikuttaa ihmiseen rauhoittavasti? Musiikin esitysnopeus eli tempo lienee yksi selvimmistä musiikin osatekijöistä, joka saa musiikin kuulostamaan joko rauhalliselta tai vastaavasti kiivaalta.

Puhelinpalvelu	Tempo (bpm)
Posti	110
KELA	97
Helsingin Sanomat	90
Verohallinto	126
YTHS	71
Pohjola	100
Gigantti	66

Elisan soittolista	Tempo (bpm)
John Legend: Everybody Knows	90
Seal: Free	89
Mark Knopfler: Early Bird	102
Trio Töykeät: Vanhoja poikia viiksekkäitä	100-108
Paul Brown: Don't let me be lonely tonight	77
Earth, Wind & Fire: Let's Groove	125
Melody Gardot: If the stars were mine	110
Dixie Chicks: The long way around	128
Anggun: La Neige Au Sahara	84
Toto: Hold The Line	97

Musiikin käyttöä markkinoinnissa tutkinut Gordon C. Bruner kiteyttää useiden tutkimusten tuloksia, jossa nopeampi tempo koetaan iloisemmaksi ja vastaavasti hitaampi tempo rauhallisemmaksi ja sentimentalisemmaksi. Bruner kertoo saaneensa tulokseksi käänteisen U-käyrän, jossa tempojen 70-110 iskua minuutissa välinen alue koettiin kaikista miellyttävämmäksi ja vastaavasti edellä mainitun alueen ulkopuoliset tempot epämiellyttävämmäksi. On kuitenkin tärkeä huomata, ettei tempon vaikutusta kuuntelijan kokemaan musiikin miellyttävyydestä voida pelkistää aivan näin suoraviivaiseksi päättelyksi, vaan kuuntelijan kokemaan vaikuttaa myös musiikin konteksti, rytmi ja fraseeraus. (Bruner 1990: 95.) Brunerin tärkeän lisähuomion lisäksi olen sitä mieltä, että myös duurin ja mollin tonaliteetti vaikuttaa kuuntelijan kokemaan musiikin mahdollisesta iloisuudesta tai vastaavasti sentimentaalisuudesta. Odotusmusiikin tonaliteettiin ja harmonisiin liikkeisiin perehdyn tarkemmin seuraavassa luvussa.

Jos tässä tutkielmassa kerättyä aineistoa verrataan Brunerin tulkitsemaan tempon mukavuusalueeseen huomataan, että seitsemästätoista kappaleesta kolmesta sijoittuu Brunerin havainnon mukaisen tempoltaan miellyttävän alueen sisälle. Elisan soittolistan kymmenestä kappaleesta kahdeksan on esitysnopeudeltaan tällä alueella ja vastaavasti muiden asiakaspalveluiden musiikista seitsemästä kappaleesta viisi sijoittuu tuon alueen sisälle.

Neljänkymmentä iskua minuutissa on kuitenkin kohtuullisen laaja alue esitysnopeuden kannalta, mutta on kuitenkin turvallista todeta, että pääsääntöisesti lähes kaikki odotusmusiikki on esitysnopeudeltaan keskitempoista.

4.2.2 Harmonia ja rakenne

Tässä kappaleessa analysoin odotusmusiikin harmonisia ja rakenteellisia osatekijöitä siten, että vertaan tarkoituksenmukaisesti odotusmusiikkia varten sävellettyä odotusmusiikkia populaarimusiikkiin löytämieni havaintojen perusteella.

Haastateltava 2 toteaa taustamusikin luonteeseen sopivan tasaisen soinnutuksen, sillä äkkinäiset sointujen muutokset saattavat häiritä asiakasta (H2 2015). Haastateltava 2:n

vastauksen perusteella voidaan arvioida, että edellisessä kappaleessa käsitellyn tempon ohella myös musiikin harmonian liikkeet vaikuttavat kuuntelijan kokemaan musiikin rauhallisuudesta tai vastaavasti rauhattomuudesta.

Postin jonotusmusiikki antaa toisaalta havainnollistavan esimerkin tästä, sillä siinä ei soinnutus liiku varsinaisesti lainkaan. Haastateltavan 2 mainitsemia äkkinäisiä sointumuutoksia ei kappaleessa esiinny, sillä kappaleen harmoninen pohja pysyy staattisesti c-pohjasävelen päällä kappaleen A-osassa, kunnes B-osassa urkupiste pudotetaan pois. B-osan harmoninen pohja lepää silti aiemman osan pohjasäveleen, sillä melodia ei sitä itsessään kykene muuttamaan. Kappaleen harmonisen kokonaisuuden voi näin ollen ajatella olevan modaalinen ja tarkemmin sanottuna c-jooninen, koska tonaaliselle musiikille tyypillisiä toonika-dominantti jännitteitä ei siinä esiinny. Jooninen moodi sävelsuhteiltaan rinnastuu kuitenkin lähimmin tonaalisen musiikin duuriin.



Kuva 9. Postin odotusmusiikin urkupiste.

Postin tapauksessa esimerkki on ehkä havainnollistavimmasta päästä odotusmusiikin niukoista harmonisista liikkeistä, mutta ei sinänsä ainutlaatuinen. Seuraavassa esimerkissä on valtakunnallisen elektroniikka yrityksen Gigantin puhelinalvelun odotusmusiikin harmoniset liikkeet havainnollistettu. Kyseisessä kappaleessa vaihtuu sointu dis-mollista Cis-duuriin aina kahden tahdin välein, joka toistuu soittajan odottaessa linjalla. Gigantin odotusmusiikki onkin hyvä esimerkki samaa muutaman

tahdin mittaista musiikillista ideaa toistavasta rakenteesta ja soinnutuksesta.



Kuva 10. Gigantin toistuva musiikillinen teema.

Staatistisen tai hyvin pienien harmonisten liikkeiden ohella odotusmusiikeissa on myös jonomaisia rakenteita, jotka seuraavat jotakin melodista linjaa alusta loppuun saakka. Yleensä tämän jälkeen nauhalla kuuluu tiedote, jossa pyydetään odottamaan vielä hetki ja sama melodia alkaa alusta. Esimerkki tällaisesta rakenteesta löytyy Helsingin Sanomien asiakaspalvelun odotusmusiikista. Kyseisessä sävellyksessä on taustalla myös rumpukone sekä syntetisaattorin soittama arpeggiomainen tausta, mutta heikosta äänenlaadusta johtuen sitä oli mahdoton nuotintaa tarkemmin. Rakenteellisenä esimerkkinä jonomaisuudesta nuotinnus toimii kuitenkin ilman rumpunuotteja ja taustan arpeggiota.

Melodia on soitettu sähköpianolla käyttäen sähköpianolle tyypillistä tummaa ja lievästi efektoitua soundia, joka poikkeaa akustisen pianon kirkkaasta soinnista merkittävästi. Erityisesti sävelen iskun nousuaika, atakki ja sävelten harmoniset kerrannaiset ovat Helsingin Sanomien melodiassa miellyttävän pehmeitä. Puhelinverkon äänentoistolliset rajoitteet huomioiden soittimien soundin miellyttävyys on puhelimen kautta kuunneltuna asiakaspalveluun jonottavan henkilön kannalta merkittävä osatekijä.

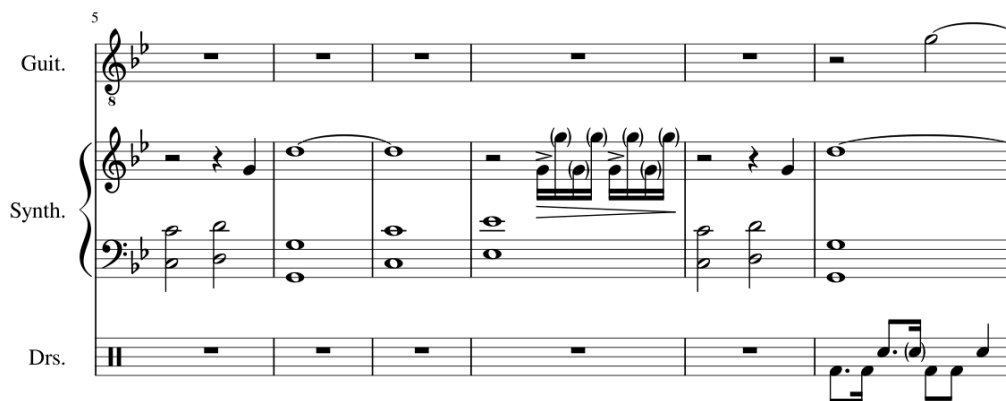


Kuva 11. Helsingin sanomien melodia.

Sävellyksen rakenteeltaan ja harmonisilta liikkeiltään lähimpänä populaarimusiikin sävellyksiä on Kelan asiakaspalvelussa soiva kappale. Kyseinen sävellys on kirjoitettu g-molliin ja sen soinnutus liikkuu hiukan enemmän aiempiin kappaleisiin verrattuna. Myöskään siinä ei kuitenkaan kovin pikaisia soinnutuksen muutoksia pystytä havaitsemaan.

Kelan jonotusmusiikin sointukierto on neljän tahdin mittainen muodostaen sointuasteiden I-IV-VI-IV-V välisen kierron. Vaikka itse sointuasteiden analyysissä ei puhelinpalvelun odotusmusiikin kohdalla ole tarvetta mennä tämän tarkemmalle tasolle, toimii Kelan odotusmusiikki esimerkkinä runsaammista harmonisista liikkeistä varsinaiseksi odotusmusiikiksi sävellettyjen teosten keskuudessa.

Tosiasiassa varsinaisia kolmisointuja ei kappaleessa kuulla, sillä terssit ja kvintit on säästyksessä jätetty pois ja pohjasävelet on kaksinnettu oktaavein. Tämä ratkaisu on todennäköisesti myös tehty edellisen esimerkin soundivalinnan tapaan mahdollisimman selkeän soinnin aikaan saamiseksi ottaen huomioon puhelinverkon asettamat äänentoiston rajoitteet. Kolmella ensimmäisellä tahdilla sointu vaihtuu ykkösiskulla kokonuottien välein ja viimeisessä tahdissa sointu vaihtuu kaksi kertaa iskuilla yksi ja kolme ennen sointukierron aloittamista alusta.



Kuva 12. Kelan odotusmusiikin sointukierto.

Edellä esitellyt esimerkit ovat tyypillisiä tarkoituksen mukaisesti odotusmusiikkia varten sävelletylle musiikille. Populaarimusiikkia hyödyntävään odotusmusiikkiin verraten odotusmusiikiksi sävelletyissä teoksissa harmoniset ja rakenteelliset ratkaisut ovat huomattavasti yksinkertaisempia. Siinä missä populaarimusiikissa on hyvin usein useita erilaisia osia säkeistöineen, kertosäkeistöineen, introineen ja välisoittoineen, on juuri odotusmusiikiksi sävellettyssä teoksessa harvoin yhtä tai kahta erilaista musiikillista osaa enempää. Osaltaan tästä johtuen odotusmusiikiksi sävelletyt kappaleet ovat yleensä myös huomattavasti lyhyempiä kestoltaan populaarimusiikin kappaleisiin verraten. Hyvin usein tällainen lyhyt sävellys saattaa kestää alle puoli minuuttia, jonka jälkeen seuraa tiedote jonottamisesta ja pyyntö pitää puhelu edelleen avoinna, jonka jälkeen usein sävellys alkaa alusta.

Populaarimusiikissa myös sävellajin tuntuma on konkreettisempi. Tämä johtuu selkeämmistä harmonisista liikkeistä, jolloin sävellajin sisällä vaikuttavat sointujen välisistä suhteista syntyvät tehot nousevat esiin. Vastaavasti varsinaiseksi odotusmusiikiksi sävelletyissä musiikissa esiintyy vähemmän duuri- tai mollitonaliiteetille tyypillisiä sointutehojen välisiä purkauksia ja musiikki on joissakin tapauksissa helpompi tulkita modaaliseksi. Modaalinen vaikutelma tuntuu paikoin tarkoituksenmukaiselta ja soinnutuksessa esiintyy usein pidätyssointuja, joilla mollin tai duurin luonne on saatu häivytettyä pois. Tämä korostaa usein entisestään odotusmusiikin kappaleen äänitapettimaista vaikutelmaa.

Olen eritellyt vielä analysoimani kappaleiden sävellajit alla olevaan taulukkoon. Sävellajin tai modaliteetin suhteen ei vaikuta olevan ainakaan tämän aineiston kesken suurta painoarvoa sillä, onko odotusmusiikiksi valittu kappale mollissa tai duurissa tai näihin viittavissa moodeissa. Molempia tonaliteetteja esiintyy lähes puolet tämän aineiston puitteissa, joskin duuri on hivenen yleisempi. Tästä ei kuitenkaan voida tehdä vielä merkittäviä johtopäätöksiä.

Asiakaspalvelu	Sävellaji
Posti	c-jooninen
KELA	g-molli
Helsingin Sanomat	G-duuri
Verohallinto	c-miksolyydinen
YTHS	Es-duuri
Pohjola	Es-duuri
Gigantti	dis-aiolinen

Elisan soittolista	Sävellaji
John Legend: Everybody Knows	As-duuri
Seal: Free	Des-duuri
Mark Knopfler: Early Bird	Es-duuri
Trio Töykeät: Vanhoja poikia viiksekkäitä	c-molli/Es-duuri
Paul Brown: Don't let me be lonely tonight	h-molli
Earth, Wind & Fire: Let's Groove	e-molli
Melody Gardot: If the stars were mine	G-duuri
Dixie Chicks: The long way around	C-duuri
Anggun: La Neige Au Sahara	a+b-molli/E-duuri
Toto: Hold The Line	fis-molli

4.2.3 Soitinnus

Odotusmusiikin eräänä valintakriteerinä on myös soitinnus. Kappaleessa 4.1.3 on eritelty odotusmusiikin tuotannon ja erityisesti puhelinverkon äänentoiston ominaisuuksien näkökulmasta myös soittimien osuutta. Osa soittimista saattaa kuulostaa hyvinkin pistävältä tai muulla tavoin epämiellyttävältä puhelimen kaiuttimesta toistettuna. Puhelimessa jonottavan asiakkaan kannalta on luonnollisesti tärkeää, ettei odotusmusiikissa esiinny häiritseviä tai jopa epämiellyttävästi soivia soittimia.

Odotusmusiikiksi valjastettuun populaarimusiikkiin verraten odotusmusiikiksi varta vasten sävelletyissä musiikissa on soittimia huomattavasti vähemmän. Alla olevassa taulukossa on eritelty tarkemmin kussakin kappaleessa soivat ja tunnistettavat instrumentit.

Asiakaspalvelu	Soitinnus
Posti	Trumpetti, syntetisaattori ja rumpukone
KELA	Kitara, syntetisaattori ja rumpukone
Helsingin Sanomat	Sähköpiano, syntetisaattori ja rumpukone
Verohallinto	Kitara ja basso
YTHS	Piano ja viulu
Pohjola	Kitara, viulu, klarinetti ja rumpukone
Gigantti	Syntetisaattori ja rumpukone

Elisan soittolista	Pääinstrumentit
Everybody Knows	Laulu (mies), akustinen kitara, sähkökitara (puhdas), basso ja rummut
Free	Laulu (mies), sähkökitara (puhdas), sähköpiano, basso ja rummut
Early Bird	Laulu (mies), Banjo, sähkökitara (puhdas), basso ja rummut
Vanhoja poikia viiksekkäitä	Piano, viulu, kontrabasso ja rummut

Don't let me be lonely tonight	Laulu (mies), akustinen kitara, sähkökitara (puhdas), syntetisaattori, basso ja rummut
Let's Groove	Laulu (mies), sähkökitara (puhdas), syntetisaattori, puhallinsektio, basso ja rummut
If the stars were mine	Laulu (nainen), akustinen kitara (nylon), perkussiot
The long way around	Laulu (nainen), akustinen kitara, banjo, viulu, basso ja rummut
La Neige Au Sahara	Laulu (nainen), sähkökitara (puhdas), syntetisaattori, perkussiot, basso ja rumpukone
Hold The Line	Laulu (mies), sähkökitara (särö), koskettimet, basso ja rummut

On huomionarvoista, että ensimmäisestä kappaleryhmästä jokainen kappale on instrumentaali. Muut instrumentit ovat tuotettu todennäköisesti synteettisesti samplerin tai syntetisaattorin avulla. Äänitteistä instrumentin todellista alkuperää on toisinaan hankala tunnistaa, mutta perustan väitteeni siihen, etteivät useinkaan itse instrumenttien osuudet tuo esiin soittimelle luontaista fraseerausta tai soittotapaa, vaan sekä melodian että rytmien linjat ovat hyvin suoraviivaisia. Toisaalta myös syntetisaattorissa tuotetut instrumenttiosuudet ovat huomattavasti edullisempia tuottaa verraten siihen, että kaikki soittajat äänitettäisiin akustisesti studiossa.

Populaarimusiikkia käyttävässä odotusmusiikissa on instrumentteja enemmän. Elisan soittolistan kymmenestä kappaleesta myös ainoastaan yksi on instrumentaali ja soittolistan kappaleet esitetään alkuperäisinä versioina. Erityisesti huomiotani herätti se, että esimerkiksi sähkökitarassa esiintyy harvoin säröä. Tämä seikka johtuu todennäköisesti siitä syystä, ettei se kuulostaisi todennäköisesti puhelimen kaiuttimesta kuunneltuna kovin miellyttävältä, koska se korostaa sävelten harmonisia kerrannaisia. Toinen selitys särökitaran uupumiselle voi olla sen sisältämät genrekohtaiset konnotaatiot. Särökitara on yleisesti käytetty rosoisemman soundinsa puolesta sellaisessa rock-musiikissa, jota ei välttämättä koeta odotusmusiikiksi sopivan.

Huomionarvoista oli myös se, että yhdeksästä laulettua kappaleesta kuudessa esittäjänä oli mies. Tämä huomio voi perustua myös osaltaan luvussa 4.1.3 käsiteltyyn puhelinverkon äänentoiston rajoitteisiin, sillä myöskään naislaulajien melodioissa ei ole korkeita sopraanoäänialan nuotteja havaittavissa.

4.2.4 Sanoitukset

Tämä kappale käsittelee Elisan soittolistan musiikkia, koska tässä tutkielmassa käsitellystä aineistosta ainoastaan se pitää sisällään laulettua musiikkia.

Puhuttu kieli välittää merkityksiä musiikkia voimakkaammin sekä denotaation että konnotaatioiden tasoilla. Musiikin kieli ja sanoitukset vaikuttavat myös asiakaspalvelussa soivan musiikin valintaan. Asiakaspalvelun tuottaman kokemuksen kannalta on tärkeää, että myös musiikin sanoitukset täyttävät tietynlaiset edellytykset, jotta ne eivät häiritse tai tuota asiakkaalle huonoa kokemusta. Haastateltava 1 kertoo kappaleiden sanoitusten merkityksistä näin:

Sanoituksia kannattaa myös huomioida. Joskus on ollut huvittavia tilanteita, kun soittava asiakas on löytänyt sanoituksista kaksimielisyyksiä tms. Mielikuvitus tässä suhteessa on rajaton... (H1 2015).

Mainitut sanoituksen tuottamat kaksimieliset merkitykset tulkitsijalleen liittyvät nimenomaan kielen tuottamiin konnotaatioihin. Konnotaatiot ovat myös aikaan sidottuja, jolloin jokin aiemmin hyvin täsmällinen denotaatio on saattanut saada myöhemmin tietyssä kulttuurisessa kontekstissa ymmärrettävän konnotaation, jolla voi olla hyvin erilainen merkitys. Kappaleen valinnan kannalta tähän liittyy myös tuotantovaiheessa semiotiikan tutkijan rooli.

Mikäli jostain kappaleesta tulee erityisesti palautetta, tai se nousee muuten esiin hyvässä tai huonossa niin teemme tarvittaessa toimenpiteitä. Olemme mm. poistaneet kappaleen sen sanoitusten vuoksi (sanoissa viitattiin jonottamiseen). (H1 2015.)

Haastateltava 1:n esiin nostama tapaus muistuttaa myös Joseph Lanzaan anekdootinomaisesta esimerkistä, jossa nainen oli säikähtänyt lentokoneessa taustamusiikkina soivaa kappaletta Nat King Colen tunnetuksi tekemää For all we know –kappaletta, jossa lauletaan muun muassa “We may never meet again” (Lanza 1995: 194–195.) Taustamusiikin vaikutuksen kannalta Lanzaan esimerkistä tekee vielä mielenkiintoisemmaksi se seikka, että kyseessä oli instrumentaaliversio kyseisestä kappaleesta, mutta matkustajalle kappale oli niin tuttu, että hän muisti kappaleen tekstin, joka ei heikkohermoiselle matkustajalle sopinut siihen tilanteeseen.

Elisan soittolistan kymmenestä kappaleesta yhdeksän on englanninkielisiä, yksi on laulettu ranskaksi ja yksi kappale on instrumentaali versio suositusta suomalaisesta laulusta. Kappaleiden sanoitukselliset teemat painottuvat populaarimusiikissa yleisesti käsiteltyihin aiheisiin; rakkaussuhteisiin, intohimoon sekä elämän kokemukseen. Poliittisesti latautuneita tai suoraksi provokaatioksi osoitettuja tekstejä ei kappaleen sanoituksista löydy.

Erityisen mielenkiintoinen huomio on, ettei suomenkielinen laulu ei ole päätynyt Elisan soittolistalle lainkaan. Tämän lienee tarkoitus edelleen vahvistaa odotusmusiikin huomiota herättämätöntä asemaa, jolloin kappaleen sanoituksiin ei tule kiinnitetyksi niin helposti huomiota. Suomenkielinen laulu voisi herättää huomion lisäksi myös helpommin erilaisia merkityksiä kappaleen sanoituksesta, jotka eivät olisi aina välttämättä palveluntarjoajalle eduksi.

4.2.5 Musiikin tunnettavuus

Musiikin tunnettavuus on myös yksi odotusmusiikin valintaperusteista. Musiikin tunnettavuutta voidaan arvioida esimerkiksi tarkastelemalla odotusmusiikkia, jota käytetään muutoinkin osana yrityksen kokonaisvaltaista äänibrändiä. Tuolloin asiakas on voinut kuulla odotuksen aikana soivan kappaleen esimerkiksi radiomainoksen tai televisiomainoksen yhteydessä tai esimerkiksi kivijalkaliikkeen taustamusiikkina. Toisaalta, mikäli odotusmusiikiksi on valittu jo aiemmin muussa yhteydessä julkaistua musiikkia, voi se olla asiakkaille helpommin tunnistettavaa sen alkuperäisestä julkaisuyhteydestä.

Tässä tutkielmassa käytetystä aineistosta ei kuitenkaan Elisan soittolistan ohella ole muut odotusmusiikin kappaleet tunnistettavissa tai yhdistettävissä yrityksen äänibrändiin. Näin ollen musiikin tunnettavuuden arviointi kohdistuu tässä aineistossa ainoastaan Elisan soittolistan kappaleisiin.

Alla olevassa taulukossa on listattu Elisan soittolistan kappaleet sekä kappaleen sisältävän albumin julkaisuvuosi sekä korkein listasijoitus Suomen virallisella listalla. Musiikin tunnettavuutta on täsmällisesti hyvin hankala arvioida, mutta Suomen virallisen listan sijoitus antaa kuitenkin jonkinlaista kuvaa lähinnä koko soittolistan tasolla, millaisesta tunnettavuudesta on kyse. Tarkoitus ei ole siis vertailla soittolistan kappaleita keskenään, vaan pikemminkin arvioida missä määrin keskimääräinen kuuntelija voisi soittolistan kappaleen tunnistaa. Listasijoitukset on kerätty Musiikintuottajat – IFPI Finland ry:n ylläpitämästä tietokannasta (IFPI 2016).

Elisan soittolista (suluissa albumin nimi)	Julkaisuvuosi	Listasijoitus
John Legend: Everybody Knows (Evolver)	2009	-
Seal: Free (Soul)	2008	23
Mark Knopfler: Early Bird (Get Lucky)	2009	17
Trio Töykeät: Vanhoja poikia viiksekkäitä (Sisu)	1997	12
Paul Brown: Don't let me be lonely tonight (Up Front)	2004	-
Earth, Wind & Fire: Let's Groove (Raise!)	1981	Tietoa ei saatavilla
Melody Gardot: If the stars were mine (My one and only thrill)	2009	17
Dixie Chicks: The long way around (Taking the long way)	2006	12
Anggun: La Neige Au Sahara (Au nom de la lune)	1997	(40)
Toto: Hold The Line (Toto)	1978	Tietoa ei saatavilla

IFPI:n sivuilla ei ole saatavilla data ennen vuotta 1992 julkaistuista levyistä, joten Earth, Wind & Firen ja Toton kohdalla ei virallisia listasijoituksia ole saatavissa. Molemmat yhtyeet kuitenkin ovat aikansa suuria menestyksiä, joten voinee olettaa, että erityisesti vanhemmalle yleisölle heidän kappaleet on hyvin suurella todennäköisyydellä tullut vastaan aiemmin.

Anggunin kappale “La neige au sahara” soi Elisan soittolistalla ranskankielisenä versiona, mutta kyseisen kappaleen englanninkielinen versio “Snow on the sahara” on sijoittunut artistin nimenmukaisesti nimetyllä albumillaan julkaisuvuonnaan *Suomen virallisen listan* sijalle 40, vaikkei ranskankielinen versio sinne päätynytkään. Kappale on kuitenkin esityskieltään lukuunottamatta täysin samanlainen ja todennäköisesti äänitetty samojen pohjaraitojen päälle molemmilla kielillä samoissa äänityssessioissa erilaiset markkinointistrategiat silmällä pitäen.

Elisan soittolistan kappaleiden julkaisuvuodet sijoittuvat välille 1978–2009 painottuen 2000-luvun ensimmäiselle vuosikymmenelle. Soittavan asiakkaan iän näkökulmasta julkaisuvuodella on suurempi merkitys. Elisan asiakaspalveluun soittava asiakaskunta koostuu oletettavasti pääsääntöisesti täysi-ikäisistä ihmisistä, koska palvelusopimusta ei alaikäinen asiakas pysty omiin nimiin allekirjoittamaan. Osalle nuorimmista asiakkaista voi tästä näkökulmasta katsottuna osa kappaleista jäädä tuntemattomaksi.

Musiikin tunnettavuus odotusmusiikin valintakriteerinä on kiinnostava erityisesti kulttuurisen musiikintutkimuksen näkökulmasta sen johdosta, että se on hyvinkin konkreettinen esimerkki siitä, kuinka populaarimusiikin kaanon säilyy omassa kulttuurissamme. Muun muassa puhelinpalvelun odotusmusiikkina uudelleen tuotetaan populaarimusiikkia osana uutta kontekstia.

5. JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä kappaleessa tarkastelen tutkimani aineiston analyysin tuloksia ja pyrin vastaamaan johdantokappaleessa esitettyihin tutkimuskysymyksiin. Merkittävimpien tulosten käsittelyn jälkeen arvioin tutkielman tavoitteiden täyttymistä, tutkielman ongelmakohtia sekä pohdin tulosten perusteella mahdollisia jatkotutkimuksen aiheita sekä tulosten sovellettavuutta tulevaisuudessa.

5.1 Tulokset

Kulttuurisen musiikintutkimuksen näkökulmasta mielenkiintoista odotusmusiikissa on sen kulttuurinen uudelleen tuottaminen. Ympäröivä kulttuurimme luo koko ajan uudelleen myös puhelinpalveluiden odotusmusiikkia ja laajemmassa näkökulmassa koko puhelinpalveluita. Kulttuurimme ikään kuin ohjaa toteutusta siihen suuntaan, että se vaikuttaa olevan kulttuurimme sisällä näin tarkoitettu. Musiikin kannalta tämä tarkoittaa, että siinä missä meillä voi olla mielikuva siitä millaista musiikkia on “sopivaa” soittaa esimerkiksi Michelin-tähden arvoisessa ravintolassa, voi meillä olla myös mielikuva siitä millainen on sosiaalisesti ja kulttuurisesti “sopivaa” puhelinpalvelun odotusmusiikkia.

Tutkimani aineiston perusteella pystyy muodostamaan jonkinlaiset raamit, millaista puhelinpalvelun odotusmusiikin tulisi olla. On helpompi muodostaa nämä raamit poissulkevalla tekniikalla, jossa rajataan se musiikillinen materiaali pois, joka ei joko käytännön syistä tai kulttuurisista syistä odotusmusiikiksi sovellu. Vaikka lähtökohtaisesti puhelinpalvelun odotusmusiikkina voisi soida mitä tahansa musiikkia, kulttuurimme tuottaa odotusmusiikkia yhä uudelleen tässä tutkielmassa esitettyjen perusteiden mukaisesti. Odotusmusiikin tehtävät, valintaa ohjaavat tekijät, puhelinverkon äänentoiston tekniset rajoitteet sekä asiakaskokemuksen näkökulma tuottavat kulttuuriimme tietynlaisen oletuksen siitä, mikä on asiakaspalvelupuheluiden jonotuksen ajaksi soveltuvaa musiikkia. Käsittämäni aineiston perusteella odotusmusiikiksi soveltuva musiikki on joko tarkoituksen mukaisesti sitä varten sävellettyä tai valikoitu populaarimusiikin soittolista tai

yksittäinen kappale, joka mahtuu edellä mainittujen raamien sisään. Tarkoitusta varten sävelletty kappale on kenties helpompi toteuttaa tätä tarkoitusta varten, koska sitä ei tuolloin irroiteta alkuperäisestä kontekstistaan. Populaarimusiikin kappaleet, jotka soivat odotusmusiikkina puhelinpalveluissa puolestaan ovat julkaistu aiemmin omassa ajassaan ja ympäristössään ja odotusmusiikkina valjastettuna ne ovat irroitettu aiemmasta kontekstistaan ja liitetty uuteen ympäristöön. Tällöin jokin yksittäinen teos saa uuden merkityksen, jonka kukin kuulija tulkitsee ainutlaatuisella henkilökohtaisella tavallaan. Puhelinpalveluiden odotusmusiikki on hyvin arkkityyppinen esimerkki Kassabianin jokapaikkaisen musiikin käsitteestä.

Analysoimani aineiston perusteella vaikuttaisi siltä, että erityisesti odotusmusiikin tempo on yksi merkittävimpiä yhdistäviä musiikillisia osatekijöitä. Analysoimani aineisto koostuu lähes kauttaaltaan keskitempoisesta musiikista ja erityisen nopeita tai vastaavasti todella hitaita kappaleita ei odotusmusiikkina esiinny. Musiikin rakenne ja harmoniset ratkaisut jakautuvat yksikertaisempaan, odotusmusiikiksi sävelletyihin kappaleisiin sekä kompleksisempaan populaarimusiikkiin. On kuitenkin huomioitava, että myös populaarimusiikin rakenteet ovat kuulijoille kulttuurissamme niin tuttuja, ettei niitä voi monimutkaisiksi varsinaisesti kutsua vääristelemättä asiaa. Tästä näkökulmasta katsottuna on syytä huomata odotusmusiikiksi sävelletyn materiaalin rakenteellinen yksiulotteisuus, joka tekee siitä hyvin tunnistettavan ja ominaislaatuisen musiikinlajin.

Musiikillisen aineistoni kahtiajaon kenties selkeimmin havaittava peruste on odotusmusiikiksi sävellettyjen kappaleiden instrumentaalisuus ja toisaalla Elisan soittolistan pääosin laulettu populaarimusiikin kappaleet. Musiikin sanoitukset ovat kuitenkin yksi osatekijä odotusmusiikin valinnan taustalla ja yhdistäväksi tekijäksi sanoitusten osalta määrittelen ulkomaisen kielen sekä tekstin provosoimattomuuden. Instrumenttien osalta myös vastaava kahtiajako pätee, jolloin ensimmäiseen ryhmään kuuluvat kappaleet ovat sovitettu pienemmälle soitinkokoonpanolle kuin populaarimusiikki.

Odotusmusiikin valinnan kriteerit ovat paikoin hyvin samankaltaisia Muzak-yhtiön ärsykeprogression kanssa. Haastateltavien esiin tuomista odotusmusiikin valintakriteereista tempo ja soitinnus on myös Muzakin ärsykeprogression

toimintaperiaatteen taustalla. Orkesterin koko on myös osaltaan havaittavissa erityisesti kahteen osaan jakamani musiikillisesta aineistosta. Elisan soittolistalla soivat populaarimusiikin kappaleet on sovitettu suuremmalle kokoonpanolle kuin odotusmusiikiksi tarkoituksellisesti sävelletyt teokset. Muzakin pyrkimys oli aktivoida työntekijöitä musiikin tuottamien ärsykkeiden avulla ja heidän arviontitavan perusteella odotusmusiikki ei kovin korkeita pisteitä saisi. Odotusmusiikin ominaisuuksia tarkastellessa erityisesti asiakasta rauhoittava tarkoitus olisikin ärsykeprogression periaatteiden mukainen, jolloin hitaammat kappaleet tuottavat kuulijalleen pienemmän ärsykkeen. Silti suorien johtopäätösten vetäminen Muzakin ärsykeprogression sekä odotusmusiikin valinnan välillä on syytä välttää, sillä odotusmusiikin valintaa ohjaavat myös muut osatekijät eikä odotusmusiikkia ole tarkoitettu työntekijöiden taustamusiikiksi. Muzakin vaikutusta taustamusiikin lajityypin kehittymiseen ei silti saa väheksyä.

Odotusmusiikin tarkoitus vaikuttaa tutkimani aineiston perusteella olevan tarkoin harkittu palvelun tarjoajan näkökulmasta asiakasta kohtaan. Tämä tutkielma ei kata kuitenkaan usean palveluun soittavan asiakkaan kokemuksia tai tulkintoja odotusmusiikista, joten palvelun tarjoajan näkökulman painottuminen on näin ollen ymmärrettävää. Odotusmusiikille on aineistoni perusteella erotettavissa informatiivisia, assosiatiivisia sekä psykologisia tarkoituksia.

Musiikin informatiivinen tarkoitus on Barry Traxin akustisen kommunikaatiomallin avulla hyvin perusteltu, jolloin kuuntelija on vuorovaikutuksessa äänen ja ympäristönsä kanssa. Puhelinpalveluissa soivan musiikin assosiatiiviset tehtävät perustuvat asiakkaan mielikuvien luomiseen ja vahvistamiseen palvelua kohtaan esimerkiksi tunnistettavan äänibrändäyksen avulla. Eräs odotusmusiikin valintaperusteista on myös musiikin tunnettavuus, joka perustuu odotusmusiikin assosiatiivisiin tehtäviin. Elisan soittolistan kappaleet voivat olla helpommin tunnistettavissa jo kyseisten kappaleiden albumien myyntitilastojen perusteella, joka kertoo kappaleiden olevan paljon soitettuja populaarimusiikin hittejä. Sen sijaan odotusmusiikiksi sävelletyt kappaleet ovat hankalammin tunnistettavissa muista yhteyksistä jos kyseiseen palveluun ei soita hyvin usein. En havainnut analysoimastani aineistosta odotusmusiikiksi sävelletyistä kappaleista tunnistettavaa äänibrändiä yhdenkään palvelun kohdalla.

Odotusmusiikin psykologiset tehtävät puolestaan perustuvat psykologian ja markkinoinnin saralla käytyihin keskusteluihin musiikin vaikutuksista ihmisiin, joka painottuu erityisesti asiakkaan kokemaan aikaan. Erityisesti Backhausin määrittelemän puhelinpalvelun fenomenologian näkökulmasta ääni ja aika ovat merkityksellisiä puhelinpalveluun soittavalle asiakkaalle. Heikki Uimonen lainaa maantieteilijä Johannes Granön kuuluman ja näkymän käsitteitä. Uimonen kiteyttää kuuluman eroavan näkymään siten, että “muista aistihavainnoista poiketen äänen havainnointi on suhteessa tilaan ja aikaan” (Uimonen 2013: 246.) Erityisesti odotusmusiikin kannalta aika on merkittävä, koska puhelinpalvelin odotuksessa ei ole näkymää lainkaan. Odotusmusiikki tai ääni on puhelinpalvelussa ainakin vielä toistaiseksi ainoa keino viestiä asiakkaalle kuluva ajasta, koska odotuksen etenemistä ei voi visuaalisesti havaita.

Puhelinpalveluiden odotusmusiikki käsitetään usein taustamusiiikkina, mutta mielestäni se tulisi käsittää omana itsenäisenä musiikillisena ilmiönään. Tuen väittämäni odotusmusiikin informatiivisten tehtävien sekä puhelinverkon teknisten rajoitteiden luomien äänenlaadullisten ominaispiirteiden perusteella, jotka tekevät puhelinpalveluiden odotusmusiikista ainutlaatuista. Verrattuna esimerkiksi liiketiloissa soivaan taustamusiiikkiin ei musiikin tarkoitus tuolloin ole viestiä asiakkaalle auki olevasta linjasta. Puhelinpalveluiden ainutlaatuinen kontekstinsa on riittävä peruste käsittää odotusmusiikki omana ainutlaatuisena musiikinlajinaan sekä akateemisesta näkökulmasta katsottuna omana tutkimusmateriaalinaan.

5.2 Pohdintaa

On selvää, että puhelinpalveluiden odotusmusiikki on jäänyt ainakin toistaiseksi aivan liian vähälle huomiolle tieteellisessä keskustelussa. Sitä voidaan lähestyä hyvin monenlaisesta näkökulmasta poikkitieteellisesti ja myös aineiston kannalta tutkittavaa riittää valtavan paljon. Tämä tutkielman puitteissa ei ollut mahdollisuutta juuri yleisluontoista katsausta ja käsitteellistä määrittelyä syvempään tutkimukseen, mutta tutkimustehtävän kannalta se onnistui täyttämään tämän tavoitteen.

Tutkielmani kannalta ongelmalliseksi koin toisinaan tallenteiden huonon äänen laadun. Vaikka pyrin tallentamaan äänitteen mahdollisimman hyvälaatuisena häviöttömässä muodossa, oli osa tekemistäni äänitteistä liian huonolaatuisia analyysin luotettavuuden kannalta. Onnistuin kuitenkin parantamaan tallenteiden laatua aineiston keruun edetessä ja huomasinkin saavanani paremman äänenlaadun äänittämällä puhelua puhelimen kaiuttimen ollessa päällä. Käyttämäni sovellus tallensi ääntä puhelimen mikrofonin kautta, joten ilman kaiutinta äänen voimakkuus oli erittäin hiljainen ja paikoin mahdoton kuulla selvästi. Toisinaan puheluuni myös vastattiin niin nopeasti, että tarvitsin useamman soittokerran, että sain riittävästi odotusmusiikkia tallennettua. Tämä on toisaalta ihan positiivinen osoitus puhelimesta toimivien asiakaspalveluiden tehokkuudesta.

Tässä tutkielmassa painottuu palvelun tarjoajan tuottajan näkökulma selvästi ja jatkotutkimuksia ajatellen olisikin syytä haastatella myös palveluun soittavia asiakkaita enemmän. Näkisin tämän tuottavan myös palvelun tarjoajia hyödyttävää tietoa, jonka perusteella he pystyisivät kehittämään asiakaspalvelun tuottamaa asiakaskokemusta myös odotusmusiikin osalta tarvittaessa.

Nykyiset älypuhelimien sovellukset auttavat tämän tutkielman kaltaisen tutkimuksen tekemisessä huomattavasti, jolloin puheluiden tallenteita pystytään analysoimaan tarkemmin puhelun jälkikäteen reaaliaikaisen soiton aikana tapahtuvan tarkkailun sijaan. Tämä onkin mahdollisesti yksi selitys vielä toistaiseksi vähäiselle tutkimuskirjallisuudelle puhelimesta soivan odotusmusiikin parista.

Odotusmusiikin toteuttamiseksi on varmasti jo olemassa erilaisia keinoja ja tulevaisuudessa tekniikan kehittyessä edelleen niitä uskoisi löytyvän vielä enemmän. Eräs kokeilemisen arvoinen toteutus voisi olla mahdollisuus odotusmusiikin valintaan (Yle 2015, Antonides et al. 2002: 201, Knott et al. 2004: 743). Odotusmusiikin valintamahdollisuuden voi nähdä asiakkaan osallistamisena, jossa voi esiintyä sekä hyötyjä että hankaluuksia. Asiakkaan mahdollisuus odotusmusiikin valintaan loisi tilaa asiakkaan subjektiiviselle toimijuudelle, joka mahdollisesti olisi voisi vaikuttaa asiakaskokemukseen positiivisella tavalla. Valintamahdollisuuden käytettävyys olisi kuitenkin testattava huolella, koska todellisessa ympäristössä se voisi osoittautua

joillekin asiakkaille hankalaksi.

Asiakkaan subjektiivisuuden korostaminen pidemmälle vietyä voisi näyttäytyä esimerkiksi asiakasdatan perusteella luotujen personoitujen soittolistojen hyödyntämisessä. Asiakaskokemus on nykyään yhä merkittävämpi kilpailutekijä, erityisesti sosiaalisen median aikakaudella, jossa huonot kokemukset leviävät helposti. Odotusmusiikki ei luonnollisesti pysty koko asiakaskokemukseen vaikuttamaan, mutta se on väistämättä osa sitä, mikäli jonoa asiakaspalveluun pääsee syntymään ja odotuksen aikana asiakkaalle musiikkia soitetaan. Personoitu odotusmusiikki puhelinpalveluun jonottaessa voisi olla yksi seuraavista askelista positiivisen asiakaskokemuksen tuottamisessa.

Tällä hetkellä odotusmusiikin yksi leimallisia piirteitä on äänenlaadun rajoitukset. Musiikki ei puhelinverkon läpi toistettuna ainakaan vielä pääse äänen laadulla miellyttämään erityisesti laadukkaampaan äänenlaatuun tottuneita korvia. Mikäli puhelinverkon tekniikkaa kehitetään korkeamman äänenlaadun mahdollistamiseksi, luo se huomattavaa potentiaalia myös musiikin toistamiseen puhelinverkon kautta. En jaksa uskoa, että tämä on verkon kehityksen prioriteeteissa kovin korkealla, mutta tämä voi olla mahdollinen sivutuote esimerkiksi HD-puheluiden myötä.

5.3 Lopuksi

Jokapaikkainen musiikki ympäröi meitä jatkuvasti, emmekä sille aina uhraa suuremmin ajatusta. Tämän tutkielman esimerkin myötä on kuitenkin selvää, että aivan arkisimpienkin ja joidenkin mielestä vähäpätöisempienkin musiikillisten ilmiöiden taustalla on olemassa tietyt syyt ja perusteet sen olemassaololle ja ominaisuuksille. Se, ettei sitä ole huomattu vielä aiemmin tutkia ainakaan suuremmissa määrin, ei tarkoita etteikö siinä olisi mitään tutkittavaa.

Pidämme usein itsestäänselvyyksinä arkisia ilmiöitä kyseenalaistamatta niiden olemassaoloa tai niiden taustalla vaikuttavia tekijöitä. Ympäröivällä kulttuurilla on siinä mielessä valtava voima, että se saa kaiken tuntumaan ”oikealta” ilman sen

suurempia perusteluja. On kuitenkin hyvä muistaa, etteivät asiat kuitenkaan itsestään tapahdu, eivätkä mitkään kulttuuriset ilmiöt itsestään synny, vaan niiden taustalla on aina ihmisiä ja muita tekijöitä. Näiden taustalla vaikuttavien ihmisten ja tekijöiden toimintaa ymmärtämällä voi saada kattavamman käsityksen myös koko käsiteltävästä ilmiöstä.

Jokapaikkaisen musiikin tutkimuksen saralla on vielä paljon työtä tehtävänä ja näkisin itse sen mahdollisuutena myös tutkijoiden ja yritysten väliseen yhteistyöhön.

Musiikillisten tuotteiden ja palveluiden kehittäminen edellyttää omaa erityisosaamistaan, jonka hyödyntämiseen ei kaikilla yrityksillä välttämättä ole resursseja omasta takaa. Tuotteiden ja palveluiden kehittämisessä on syytä hioa kaikki osa-alueet timantiksi, mikäli siihen on mahdollisuus. Muussa tapauksessa kilpailija voi tehdä sen ensin.

LÄHTEET

Haastattelut:

H1 (2015) Sähköpostihaastattelu 17.08.2015. Elisan kehityspäällikkö. Aineisto kirjoittajan hallussa.

H2 (2015) Sähköpostihaastattelu 29.06.2015. Postin asiakaspalvelupäällikkö. Aineisto kirjoittajan hallussa.

Kirjallisuus:

Alastalo & Åkerman (2010) "Asiantuntijahaastattelun analyysi: faktojen jäljillä". Teoksessa *Haastattelun analyysi*. Toim. Ruusuvuori, Johanna, Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti. Tampere: Vastapaino.

Antonides, Gerrit, Verhoef, Peter C. & Van Aalst, Marcel (2002) "Consumer Perception and Evaluation of Waiting Time: A Field Experiment". *Journal of Consumer Psychology* Vol. 12, sivut 193–202.

Backhaus, Gary (1997) "The Phenomenology of Telephone Space". *Human Studies*, Vol. 20 – Issue 2, sivut 203–220.

Brackett, David (2002) "(In search of) musical meaning genres, categories and crossover". Sivut 65–83 teoksessa *Popular Music Studies* toim. Hesmondhagl, David & Negus, Keith. Lontoo: Arnold.

Bruner, Cordon C. (1990) "Music, mood and marketing". *Journal of Marketing* October 1990, sivut 94–104.

DeNora, Tia (2000) *Music in everyday life*. Cambridge: Cambridge University Press.

DeNora, Tia & Belcher, Sophie (2000) "When you're trying something on you

picture yourself in a place where they are playing this kind of music’ – musically sponsored agency in the British clothing retail sector”. *The Sociological Review* Vol. 48 – Issue 1, sivut 80–101.

Guégue, Nicolas & Jacob, Céline (2002) “The Influence of Music on Temporal Perceptions in an On-Hold Waiting Situation”. *Psychology of Music* Vol. 30, sivut 210–214.

Hesmondhalgh, David & Negus, Keith (2002) “Introduction: Popular music studies: meaning, power and value”. Teoksessa *Popular Music Studies* toim. Hesmondhalgh, David & Negus, Keith. Lontoo: Arnold.

Hui, Michael K., Dube, Laurette & Chebat, Jean-Charles (1997) “The Impact of Music on Consumers' Reactions to Waiting for Services” *Journal of Retailing* Vol. 73, sivut 87–104.

IFPI (2016) Suomen äänitetuottajien tietokanta. <http://www.ifpi.fi/>. (Viitattu 01.02.2016).

ITU (1972) “Pulse code modulation (PCM) of voice frequencies ITU-T Recommendation G.711”, International Telecommunication Union, Luettavissa: <https://www.itu.int/rec/T-REC-G.711-198811-I/en> (Viitattu 26.08.2015).

Jones, Simon C. & Schumacher, Thomas G. (1992) “Muzak: On functional music and power”. *Critical Studies in Mass Communication*, Vol. 9 – Issue 2, sivut 156–169.

Kassabian, Anahid (2002) “Ubiquitous Listening”. Teoksessa *Popular Music Studies*. Sivut 131–142. Toim. Hesmondhalgh, David & Negus, Keith. Lontoo: Arnold.

Kassabian, Anahid (2013) *Ubiquitous Listening: Affect, Attention and Distributed Subjectivity*. Los Angeles: University of California Press.

- Kilpiö, Kaarina (2011) “Alitajunnan ohjailemisesta profiloitumiseen: Taustamusiikkituotteiden muutoksia 1900-luvun Suomessa”. *Musiikin Suunta* 33, sivut 11–17.
- Kilpiö, Kaarina (2005) *Kulutuksen sävel – Suomalaisen mainoselokuvan musiikki 1950-luvulta 1970-luvulle*. Helsinki: Like.
- Kniivilä, Sonja, Lindholm-Yläne, Sari & Mäntynen, Anne (2007) *Tiede ja teksti - Tehoa ja taitoa tutkielman kirjoittamiseen*. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.
- Knott, Benjamin A., Kortum, Philip, Bushey, Robert R. & Bias, Randolph (2004) “The effect of music choice and announcement duration on subjective wait time for call center hold queues.” *PROCEEDINGS of the HUMAN FACTORS AND ERGONOMICS SOCIETY 48th ANNUAL MEETING—2004*.
- Laaksonen, Jukka (2006) *Äänityön kivijalka*. Helsinki: Riffi-julkaisut.
- Lanza, Joseph (1995) *Elevator music – A surreal history history of Muzak, easy-listening and other mood song*. Lontoo: Quartet Books Ltd.
- Munichor, Nira & Rafaeli, Anat (2007) “Numbers or Apologies? Customer Reactions to Telephone Waiting Time Fillers”. *Journal of Applied Psychology* Vol. 92, sivut 511–518.
- Niven, Karen (2015) “Can music with prosocial lyrics heal the working world? A field intervention in a call center”. *Journal of Applied Social Psychology* Vol. 45, sivut 132–138.
- North, Adrian C., Hargreaves, David J. & McKendrick, Jennifer (1999) “Music and on-hold waiting time”. *British Journal of Psychology* Vol. 90, sivut 161–164.
- Peevers, Gareth, McInnes, Fergus, Morton, H., Matthews, Alexander & Jack, Mervyn A. (2009) “The mediating effects of brand music and waiting time updates on customers’ satisfaction with a telephone service when put on-hold” *International*

Journal of Bank Marketing Vol. 27 Issue 3, sivut 202–217.

Quinones, Marta Garcia, Kassabian, Anahid & Boschi, Elena (2013) *Ubiquitous Musics : The Everyday Sounds That We Don't Always Notice*. Farnham: Ashgate.

Sterne, Jonathan (1997) ”Sounds Like the Mall of America: Programmed Music and the Architectonics of Commercial Space”. *Ethnomusicology* Vol. 41 – Issue 1, sivut 22–50.

Tagg, Philip (2009) *Everyday tonality*. New York: Mass Media Scholars’ Press.

Taylor, Shirley (1995) “The effects of filled waiting time and service provider control over the delay on evaluations of service”. *Journal of the Academy of Marketing Science* Vol. 23, sivut 38–48.

Truax, Barry (2001) *Acoustic communication* – 2.painos. Westport: Ablex Publishing.

Uimonen, Heikki (2013) “Äänimaiseman ja kulttuurisen äänen tutkimus”. Teoksessa *Musiikki kulttuurina* toim. Moisala, Pirkko & Seye, Elina. Suomen Etnomusikologisen Seuran julkaisuja 21. Helsinki: SES.

Voice (2014) Voice-radiokanavan podcast *Herättäjät*-aamulähetyksestä 26.05.2014. <http://www.voice.fi/audiovideo/aamu/60/13051> (Viitattu: 20.08.2015).

Whiting, Anita & Donthu, Naveen (2009) “Closing the gap between perceived and actual waiting times in a call center: results from a field study”. *Journal of Services Marketing* Vol. 23 - Issue 5, sivut 279–288.

Yle (2015) Ylen verkkouutinen puhelinpalveluiden jonotusmusiikista 03.08.2015. http://yle.fi/uutiset/jonotusmusiikki_arsyttaa_harvoja_moni_haluaisi_mielimusaa_juk_eboxista/8194955?origin=rss (Viitattu: 20.08.2015)